



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

REQUISITOS TÉCNICOS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN

PROGRAMA MARCO BÁSICO

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2009

Junio de 2009

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Página	Ítem modificado	Cambio efectuado
01	Marzo de 2009			Versión inicial.
02	Junio de 2009	6	Cuadro Áreas y Sistemas del PMB, párrafo anterior y párrafo cuarto siguiente al cuadro.	Se agrega en el cuadro el Sistema de Acceso a la Información Pública en Área Calidad de Atención de Usuarios, y se señala su incorporación en párrafo anterior y cuarto párrafo siguiente.
02	Junio de 2009	8	Letra C	Se corrige frase que señala etapas del SIAC en que solicita el diseño y posterior medición de indicadores de resultados que midan el <u>efecto</u> en la atención al ciudadano. Decía etapas 2 y 3, y debió decir etapas 5 y 6. Se complementa párrafo referido al SIAC, señalando la actualización del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), en lo que concierne a requisitos técnicos y medios de verificación para aquellos objetivos de gestión que señalan explícitamente aspectos de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
02	Junio de 2009	9	Letra G	Se señala la incorporación del Sistema de Acceso a la Información Pública en el Área Calidad de Atención de Usuarios del PMB.
02	Junio de 2009	10	Cuadro Sistemas del PMB y Organismos Técnicos involucrados	Se agrega Sistema de Acceso a la Información Pública en Área Calidad de Atención de Usuarios, señalando que el Organismo Técnico Validador será el Ministerio Secretaría General de Gobierno.
02	Junio de 2009	37 - 54	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. (Requisitos Técnicos)	Se incorporan palabras, frases, precisiones y notas que actualizan el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), en aquellos requisitos técnicos correspondientes a los objetivos de gestión que señalan explícitamente aspectos de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
02	Junio de 2009	67 - 77	Sistema de Acceso a la Información Pública	Se incorporan los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del Sistema de Acceso a la Información Pública.
02	Junio de 2009	116	Encabezado cuadro Medios de Verificación y nota N° 184	Se reemplaza como Organismo Técnico Validador a la División de Tecnologías de la Información (Ex Proyecto SIGFE), por la Dirección de Presupuestos (DIPRES).

ÍNDICE

1	Antecedentes.....	4
2	Programa Marco 2009	6
3	Los Sistemas del Programa Marco y los Organismos Técnicos involucrados	9
4	Conceptos	9
5	Etapas, Medios de Verificación y Requisitos Técnicos.	10
6	PROGRAMA MARCO BÁSICO	11
	6.1. Sistema Capacitación.....	11
	6.2. Sistema Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.....	21
	6.3. Sistema Evaluación del Desempeño.....	27
	6.4. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.....	35
	6.5. Gobierno Electrónico.....	54
	6.6. Sistema de Acceso a la Información Pública.....	66
	6.7. Planificación y Control de Gestión.....	77
	6.8. Auditoría Interna.....	86
	6.9. Gestión Territorial	98
	6.10. Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.....	107
	6.11. Administración Financiero-Contable	116
	6.12. Enfoque de Género	123

**Requisitos Técnicos y Medios de Verificación.
Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2009.**

1 Antecedentes

En Chile las iniciativas de mejoramiento de la gestión pública han abarcado, entre otras importantes áreas, los ámbitos financiero, de recursos humanos, de control interno, de gobierno electrónico y de descentralización. Para mejorar la eficiencia en la asignación y uso de los recursos públicos, el Estado de Chile ha adoptado el concepto de Presupuesto por resultados, el cual se materializa en el desarrollo de instrumentos de control de gestión que permiten la medición del desempeño y evaluación de resultados vinculados al presupuesto. Este desarrollo se inicia a mediados de los 90 a través del diseño e implementación de algunos instrumentos específicos tales como indicadores de desempeño y evaluaciones de programas, los que dieron las bases para, a partir del año 2001, implementar un Sistema de Evaluación y Control de Gestión orientado a resultados, que es administrado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

El Sistema de Evaluación y Control de Gestión tiene por objetivo contribuir a la eficiencia en la asignación y uso de los recursos públicos a los diferentes programas, proyectos e instituciones, propiciando además una mejor gestión de éstas. El Sistema de Evaluación y Control de Gestión incluye los siguientes instrumentos: Definiciones Estratégicas, Indicadores de Desempeño, Evaluaciones de Programas e Instituciones, Balance de Gestión Integral, los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Fondo de Modernización de la Gestión Pública y formato estándar de presentación de programas al presupuesto.

Cabe destacar que los instrumentos desarrollados, además de estar todos integrados al proceso presupuestario, generan una sinergia derivada de los elementos conceptuales de sus diseños y de los procedimientos que ordenan su implementación.

En el marco del Sistema de Control de Gestión implementado en Chile, uno de los instrumentos desarrollados es el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG). En particular los PMG surgen el año 1998, con la implementación de la Ley N° 19.553¹, lo que implicó que cada Servicio, anualmente, comprometiese “objetivos de gestión” cuyo cumplimiento se asocia a un incentivo de carácter monetario, que consiste en el pago de un incentivo institucional por desempeño para todos los funcionarios de la dotación efectiva.

La citada Ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios de la institución respectiva, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones. Este incremento será de un 7.6% siempre que la institución en la que se desempeñe haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, de un 3.8% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%² y de un 0% si dicho cumplimiento fuere inferior a 75%.

La aplicación del programa durante los primeros años se efectuó comprometiendo objetivos de gestión expresados en indicadores y sus metas. Un importante porcentaje de estos se refería a actividades rutinarias de las instituciones, centradas en procesos y con metas poco exigentes. Esto, adicionalmente derivaba en compromisos no comparables en términos de pertinencia institucional y exigencia de sus metas, provocando que desiguales niveles de esfuerzos obtuviesen igual retribución, situación no deseable para efectos de un incentivo de carácter monetario. Los resultados anteriores, se explican, entre otras razones, por el desigual nivel de gestión que presentaban las instituciones y un trabajo técnico insuficiente, en términos de proposición y verificación de cumplimiento de compromisos.

Luego de transcurridos tres años de aplicación, sobre la base de los elementos señalados y de acuerdo a la experiencia adquirida, se incorporaron modificaciones en la formulación y aplicación de los PMG a partir del año 2001, con el objeto de contribuir al desarrollo de áreas estratégicas para la gestión pública. Lo anterior, según un programa marco previamente definido.

La elaboración del Programa Marco y demás procesos que acompañan cada año el desarrollo de los PMG, ha considerado un conjunto de principios orientadores de este trabajo y orientadores de su desarrollo en el tiempo. Los principios con los que debe cumplir el PMG son: pertinente, simple y comprensible, exigente y comparable, participativo, flexible y verificable.

La formulación y aplicación de los PMG, se realiza considerando un Programa Marco definido para el 2009 y difundido a los servicios a través del Oficio Circular N° 39 de 17 de Julio de 2008 de los ministros de Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia. Dicho Programa Marco, está enmarcado en 5 áreas de mejoramiento de la gestión, comunes

1 Ley N° 19.553 de febrero de 1998 y Decreto N° 475 de Mayo de 1998 del Ministerio de Hacienda.

2 La Ley N° 20.212 del 29 de agosto 2007 modificó los porcentajes establecidos en la Ley N° 19.882 de 5% y 2.5%

para todas las instituciones del Sector Público (Recursos Humanos, Calidad de Atención de Usuarios, Planificación y Control de Gestión, Administración Financiera y Enfoque de Género). Cada área del Programa Marco está conformada por sistemas que emanan de las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del Sector Público. Estos Sistemas son 12 e incluyen al Sistema de Acceso a la Información Pública que se crea a través de Oficio Circular N° 57 del 28 de noviembre de 2008. De esta manera, los 12 sistemas corresponden a los siguientes:

Áreas	Sistemas
Recursos Humanos	Capacitación
	Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
	Evaluación del Desempeño
Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana ³
	Gobierno Electrónico
	Sistema de Acceso a la Información Pública
Planificación y Control de Gestión	Planificación y Control de Gestión
	Auditoría Interna
	Gestión Territorial
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público
	Administración Financiero – Contable
Enfoque de Género	Enfoque de Género

Para cada uno de los sistemas de gestión incluidos en el Programa Marco se han identificado etapas de desarrollo o estados de avance posibles. Cada etapa es definida especificando sus contenidos y exigencias, de modo tal que con su cumplimiento se avance en el desarrollo de cada sistema según características y requisitos básicos.

El Programa Marco incorpora etapas de desarrollo secuencial y acumulativo, siguiendo un ordenamiento lógico del desarrollo de cada sistema. Para cada etapa se han definido requisitos técnicos, en términos de contenidos y exigencias, conformando así un modelo de acreditación.

El PMG de cada Servicio Público consiste en la identificación de la etapa de desarrollo que éste se propone alcanzar cada año en cada uno de los sistemas contemplados en el Programa Marco, sobre la base de las etapas o estados de avance definidos en éste. Las etapas comprometidas constituyen sus “objetivos de gestión”.

A partir del año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Básico y uno Avanzado. El Programa Marco Básico, que ha operado desde el año 2001, hasta el año 2008, comprendía las 5 áreas y 11 sistemas, con 4, 5 o 6 etapas de desarrollo definidas para cada sistema. A partir del año 2009, como se observa en el cuadro, se incorpora el Sistema de Acceso a la Información Pública compuesto de 4 etapas, asociado al área de Calidad de Atención de Usuarios, completando así un total de 12 sistemas. Los Servicios Públicos comprometen sólo el Sistema de Acceso a la Información Pública o el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. Los Servicios Públicos que comprometen el Sistema de Acceso a la Información Pública corresponde a aquellos que no atiende usuarios finales, por la naturaleza de sus productos y/o

³ En reunión del Comité del PMG del 29 de octubre de 2008, se acordó recomendar a los Ministros de Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia el cambio de nombre del “Sistema Integral de Atención Ciudadana” a “Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana”. Esto se debe a que el propósito central del Sistema Integral de Atención Ciudadana, desde su inicio, es contar con espacios de atención para facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos en los servicios públicos de manera oportuna, participativa y no discriminatoria. Considerando que la Ley N° 20.285 establece el derecho ciudadano sobre Acceso a la Información Pública, se desarrolló un trabajo interinstitucional, de modo que las nuevas orientaciones emanadas de esta Ley se incorporaran en las instituciones, utilizando al SIAC como una herramienta facilitadora de este proceso, pues éste cuenta con las herramientas de trabajo que requiere la Ley, que ya se encuentran operando y validadas técnicamente. Para dar concreción a estos esfuerzos se han incorporado los principios de acceso a la información y la transparencia en el objetivo del SIAC, y a partir del año 2009 –de forma explícita– en sus requisitos técnicos. De este modo, el objetivo del SIAC actualmente es “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”. En cuanto a los requisitos técnicos, en todas las etapas (diagnóstico, diseño, planificación y evaluación) se incorporaron explícitamente elementos de la Ley como objetivos de gestión, de manera que los procesos de mejora instalados a través del PMG, se extiendan a los desafíos que esta nueva Ley impone.

servicios, y por tanto se encuentran actualmente eximidos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC). Para cada etapa se han establecido requisitos y la evaluación se realiza con el apoyo de una Red de Expertos, conformada por instituciones del Sector Público con responsabilidad en cada uno de los sistemas.

A diferencia del programa Marco Básico, el Programa Marco Avanzado incluye nuevas etapas para los sistemas, transitando gradualmente hacia un modelo de acreditación externa según norma ISO 9001:2000. Las nuevas etapas son la preparación para la certificación, la certificación y dos etapas de mantenimiento de la certificación.

El Programa Marco Avanzado incorpora los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO 9001:2000, éstas últimas en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG. Todo ello con el objeto de profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en que 20 Servicios y 2 adscritos al año 2004 habían alcanzado las etapas superiores definidas en el Programa Marco Básico. De esta manera se consideró deseable la aplicación de un estándar externo que continuara promoviendo la excelencia y que a su vez hiciera reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad.

La certificación según Norma ISO 9001:2000 es un proceso en el que organismos certificadores acreditados realizan una evaluación de los procesos que una organización debe certificar. Establece en sus cláusulas los requisitos mínimos que deben ser cumplidos para disponer de un Sistema de Gestión de Calidad en las organizaciones, enfatizando el mejoramiento continuo del funcionamiento de éstos. Las cláusulas de la Norma son aplicables a 9 de los 12 sistemas del Programa Marco de los PMG, lo que hace posible a través de su aplicación, hacer más exigente y externalizar la certificación de la mayoría de sus sistemas.

A partir de 2009, el PMG incorpora un Programa Marco de la Calidad que incluye 4 áreas y 4 sistemas o procesos de gestión: i) Estratégicas, ii) de Soporte Institucional, iii) de Atención Ciudadana y iv) Calidad de Gestión. Cada área consta de un sistema o proceso de gestión, los que a su vez pueden contener uno o más sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG y/u otros sistemas de gestión relevantes para la institución.

2 Programa Marco 2009

Se definió como requisito para la incorporación al Programa Marco Avanzado que los Servicios tengan cumplidas todas las etapas finales del Programa Marco Básico. Sin embargo, en consideración al tamaño u otras características asociadas a las funciones de algunas instituciones, el Comité del PMG ha decidido que en los siguientes Servicios se continúe aplicando el Programa Marco Básico:

- Junta de Aeronáutica Civil.
- Comité de Inversiones Extranjeras.
- Consejo Superior de Educación.
- Consejo Nacional de Televisión.
- Empresa de Abastecimiento de Zonas Aisladas (EMAZA)⁴.
- Intendencias Regionales.
- Gobernaciones Provinciales.
- Gobiernos Regionales.

Para el año 2009 y con el objeto de hacer consistentes los diferentes sistemas de los Programas de Mejoramiento de la Gestión con diversas acciones tendientes a mejorar y modernizar la gestión pública, se han incorporado algunas modificaciones y precisiones a sistemas del Programa Marco Básico, se modifican objetivos de gestión y/o etapas de desarrollo en los sistemas de Capacitación, Gobierno Electrónico, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Compras y Contrataciones Públicas, Financiero Contable y Enfoque de Género. Asimismo, se incorpora el Sistema de Acceso a la Información Pública como nuevo sistema del área Calidad de Atención a Usuarios. En los sistemas de Higiene y Seguridad, Evaluación del Desempeño, Planificación y Control de Gestión y Auditoría se incorporan precisiones en la redacción de los objetivos aplicados el año 2008.

⁴ A partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.219, publicada el pasado 03 de Octubre de 2007, según lo dispuesto en su artículo 6°, los trabajadores de la Empresa de Abastecimiento de Zonas Aisladas se registrarán exclusivamente por las disposiciones del Código del Trabajo y sus normas complementarias, sin que les sean aplicables, en caso alguno, las disposiciones del Estatuto Administrativo u otras normas aplicables a los funcionarios públicos. Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 38 del Decreto Ley N° 3.551, de 1980. Lo que aclara que conjuntamente con el paso a Código del Trabajo de los trabajadores, sus remuneraciones se continúan fijando de acuerdo a lo establecido en el artículo 9° del Decreto Ley N° 1.953, de 1977 (por resolución conjunta que emana del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y suscrita, además, por el Ministro de Hacienda). En consecuencia, el sistema de remuneraciones aplicable a los trabajadores de la Empresa de Abastecimiento de Zonas Aisladas, mantiene el pago de la asignación de modernización y, por ende, el PMG mantiene total validez, debiendo formular así sus objetivos de gestión 2008.

En particular las principales modificaciones a los sistemas se detallan a continuación:

- a) Gobierno Electrónico. Actualmente el sistema contempla 6 etapas de desarrollo. Las primeras cuatro se relacionan con la incorporación y uso de TIC para mejorar los procesos de provisión de bienes y servicios y los procesos de soporte institucional. Las etapas 5 y 6 incorporan los procesos de interoperabilidad con otros organismos públicos. Este proceso incluye el diagnóstico y diseño en la etapa 5 y la implementación y evaluación en la etapa 6. Para el año 2009 se aumentan las etapas del Sistema Gobierno Electrónico de 6 a 7, donde en la etapa 6 solo se implementa el(los) proyecto(s) de interoperatividad y en la nueva etapa 7 se evalúan los mismos, ante la evidencia de que dichos procesos son secuenciales y por tanto requieren desarrollarse en dos etapas distintas.
- b) Capacitación. El sistema contempla 4 etapas de desarrollo que fueron diseñadas inicialmente en base a la realidad del proceso de capacitación del año 2001. Estas 4 etapas comprenden la creación del comité bipartito de capacitación, la propuesta de acciones de capacitación para el año y los mecanismos de selección de los organismos capacitadores. En la etapa 2 se realiza el diagnóstico de las necesidades de capacitación y el diagnóstico de competencias laborales y el diseño del Plan de Anual de Capacitación (PAC), en la etapa 3 se ejecuta el PAC y en la etapa 4 se evalúa el PAC y se difunde sus resultados a los funcionarios. La modificación consiste en eliminar de la etapa 1 del Sistema de Capacitación, la propuesta de acciones de capacitación y la selección de organismos capacitadores, ya que se encuentra en la etapa 3 en el marco de la ejecución del PAC. Del mismo modo, se separa el diagnóstico de necesidades de capacitación y de competencias laborales de la elaboración del PAC, siendo dicho diagnóstico parte de la etapa 1 y la elaboración del PAC parte de la etapa 2.
- c) Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC). El sistema cambia el nombre identificando en él al beneficiario final como los Ciudadanos. El sistema consta de 6 etapas. Las 4 primeras desarrollan la OIRS desde su diagnóstico hasta su evaluación. Las etapas 5 y 6 incorporan el Sistema Integral de Atención Ciudadana, siendo la etapa 5 la correspondiente al diagnóstico y diseño del SIAC y la etapa 6 la implementación y evaluación del mismo. Para el año 2009 se incorpora en el Sistema Integral de Atención Ciudadana, en la etapa 5 y 6 el diseño y posterior medición de indicadores de resultados que midan el efecto en la atención al ciudadano, respectivamente, y se incorpora el instructivo presidencial N° 008 de transparencia como aspecto clave a considerar al momento de diseñar, implementar y evaluar el sistema. Además, en esta versión del mes de junio de 2009 del documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, se incorpora la actualización del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), en lo que concierne a requisitos técnicos y medios de verificación para aquellos objetivos de gestión que señalan explícitamente aspectos de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, con la finalidad que las instituciones cuenten con mecanismos operativos y regulares sobre transparencia activa y para responder solicitudes de acceso a información pública.
- d) Compras y Contrataciones Públicas. El sistema de compras consta de 6 etapas. Las primeras 4 se relacionan con formar profesionales competentes en materias de abastecimiento, y elaborar, ejecutar y evaluar el Plan de Compras utilizando la plataforma de ChileCompra, en el marco de la legislación y de lo establecido por la Dirección de Compras. Las etapas 5 y 6 agregan a lo anterior la gestión de abastecimiento que incluye proyectos de mejoramiento para la gestión de inventarios, proveedores y contratos. El desarrollo de estas etapas ha seguido la lógica de la implementación del sistema de ChileCompra. La modificación para el año 2009 consiste en reorganizar el contenido de las etapas del Sistema de Compras en orden secuencial siguiendo la lógica del sistema en régimen.
- e) Enfoque de Género. El sistema consta de 4 etapas las que señalan la exigencia de incorporar la perspectiva de género en los procesos de provisión de bienes y servicios. La modificación para 2009 consiste en explicitar expresamente en los objetivos del sistema de Enfoque de Género, el vínculo con las exigencias de la Agenda de Género que cada Ministerio ha comprometido en el Consejo de la Equidad y los compromisos ministeriales correspondientes.
- f) Financiero – Contable. El sistema consta de 5 etapas. El desarrollo de este sistema ha estado centrado en la incorporación de la tecnología del SIGFE en los procesos financieros contable de las instituciones, la formación de profesionales en contabilidad gubernamental a través de Contraloría General de la República y la entrega oportuna y de calidad de informes financieros y de dotación de personal. El estado actual del sistema en el que el 100% de las instituciones del gobierno central que comprometen el sistema financiero contable ya operan en SIGFE y se encuentran en la etapa final del mismo, amerita ajustar dichas etapas. La modificación consiste en reordenar en 4 las actuales 5 etapas del Sistema Financiero Contable, eliminando la etapa incluida en el

Programa Marco Básico 2008 asociada a la entrega de informes financieros contables, ya que esa actividad se recoge en la etapa de operar con SIGFE y en la etapa 4, que ahora será la etapa final, que incorpora nuevos informes complementarios para el análisis financiero.

- g) Sistema de Acceso a la Información Pública. Esta versión del documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, incorpora el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), creado como nuevo sistema del Programa Marco Básico a partir del año 2009. La tipificación de las etapas y los “objetivos de gestión” de este sistema corresponde a la definición establecida, aprobada y difundida a los servicios actualmente eximidos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), a través del Oficio Circular N°57 de 26 de Noviembre de 2008 de los Ministros de Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia.

El nuevo sistema, se funda en la reciente entrada en vigencia de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, cuyos elementos relevantes han sido incorporados explícitamente en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) como objetivos de gestión, con la finalidad que las instituciones cuenten con mecanismos operativos y regulares sobre transparencia activa y para responder solicitudes de acceso a información pública.

No obstante, existe un conjunto de instituciones que no atiende usuarios finales, por la naturaleza de sus productos y/o servicios, y por tanto se encuentran actualmente eximidos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), habiéndose establecido que comprometan un sistema de acceso a la información, con el propósito de desarrollar acciones y procesos relativos a la Ley de Transparencia, ya sea que comprometan sistemas del Programa Marco Básico, Avanzado o de la Calidad.

Este nuevo sistema consta de 4 etapas de desarrollo. Las etapas consisten en el diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de los procesos necesarios para que la institución cuente con mecanismos que faciliten el acceso y la transparencia de los actos y resoluciones de la institución.

Los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del nuevo sistema han sido trabajados técnicamente por la Dirección de Presupuestos, en su calidad de Secretaría Técnica y las instituciones responsables del mismo: la Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB) y la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES), correspondiendo a la Secretaría General de Gobierno, el rol de Red de Expertos en la conformación e implementación del nuevo sistema.

Cabe agregar que la incorporación de los requisitos técnicos y medios de verificación del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) sólo se formalizó en esta versión, ya que se esperó el Reglamento de la Ley N° 20.285, el cual fue promulgado el 2 de Marzo de 2009 mediante el Decreto N°13 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y publicado el 13 de abril de 2009; así como la entrada en vigencia de la Ley N° 20.285 (20 de abril de 2009), con el fin de contar con información sobre su puesta en marcha, que permitiera determinar un conjunto de requisitos técnicos más pertinentes.

- h) Otros sistemas del Programa Marco Básico. En el resto de los sistemas se incorporan precisiones a los objetivos para definirlos en forma simple y eliminando los medios de verificación de la redacción del objetivo, en los casos que esto ocurría.

Los principios que han orientado las modificaciones introducidas hasta ahora al proceso de formulación y evaluación del PMG se mantienen para el PMG del año 2009, en particular aquellos relativos a la verificación de los compromisos. Este principio exige que el cumplimiento de los objetivos de gestión deba ser verificado a través de medios específicos, disponibles para quienes realicen este proceso.

En este sentido y con el objeto de apoyar la Evaluación realizada por el Comité del PMG respecto de los Servicios con compromisos de gestión en el Programa Marco Básico, se realiza un proceso de validación técnica de los sistemas de gestión. Dicha validación será realizada por los organismos, internos al ejecutivo, que tienen la responsabilidad del desarrollo de los sistemas del PMG, los que conforman la Red de Expertos del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

3 Los Sistemas del Programa Marco y los Organismos Técnicos involucrados

Áreas	Sistemas	Institución Responsable
Recursos Humanos	Capacitación	Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC)
	Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
	Evaluación del Desempeño	Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC)
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana ³	Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEOB – División de Organizaciones Sociales)
	Gobierno Electrónico	Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía (“Programa de Desarrollo de Tecnologías de Información Gubernamental”)
	Sistema de Acceso a la Información Pública	Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) – División de Organizaciones Sociales
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión	Dirección de Presupuestos (DIPRES)
	Auditoría Interna	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG)
	Gestión Territorial	Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE)
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Dirección de Compras y Contratación Pública (Ministerio de Hacienda)
	Administración Financiero - Contable	Contraloría General de la República y Dirección de Presupuestos (CGR / DIPRES)
Enfoque de Género	Enfoque de Género	Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)

Con el objeto de contribuir a un adecuado proceso de auditoría y del cumplimiento de compromisos se han identificado los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación para cada una de las etapas y sistemas definidos en los PMG. Estos Requisitos Técnicos y Medios de Verificación han sido elaborados con el apoyo de los profesionales de los organismos que conforman la Red de Expertos respecto de cada uno de los sistemas.

4 Conceptos

Programa Marco. Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo o estados de avance posibles establecidos.

Programa Marco Básico. Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo que contienen los objetivos de gestión de los sistemas en las etapas anteriores a la estandarización bajo norma ISO. Esto significa que considera sólo los requisitos que son actualmente acreditados por instituciones del ejecutivo, externas a los Servicios que implementan los sistemas del PMG y que conforman la “Red de Expertos”.

Etapas de Desarrollo, son la secuencia u orden de desarrollo de los sistemas, por lo tanto las etapas son acumulativas, incluyendo en cada una 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 el cumplimiento de los requisitos técnicos de los “objetivos de gestión”. Este instrumento debe ser auditable.

Validación Técnica, consiste en la validación del cumplimiento de los requisitos técnicos de cada “objetivo de gestión”. Dichos requisitos son validados técnicamente por instituciones (Red de Expertos) que tienen la responsabilidad del desarrollo del sistema.

Cumplimiento del PMG, 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 grado de cumplimiento del PMG que otorga el derecho a incentivo monetario es aquel en que el cumplimiento global ponderado de la institución es, al menos de un 75%.

El cumplimiento del PMG que dará derecho a los funcionarios del Servicio respectivo a un incremento del 7,6%⁵ de la base remuneracional en aquellas instituciones que hayan obtenido un grado de cumplimiento igual o superior a 90%; un aumento de 3,8% de la base remuneracional en aquellas instituciones que logren un grado de cumplimiento mayor o igual a 75% y menos que 90%; y un incremento de 0% de la base remuneracional en aquellas instituciones que alcancen un grado de cumplimiento menor a 75%.

5 Etapas, Medios de Verificación y Requisitos Técnicos.

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

Cabe recordar que las etapas de desarrollo son acumulativas, mostrando una secuencia de desarrollo del sistema. La tipificación de las etapas de cada sistema presentadas en este documento corresponde a la definición establecida en el Documento Técnico PMG 2009, aprobado por el Comité del PMG y enviado a los Servicios a través de Oficio N° 29 del Director de Presupuestos, el que también cuenta con una versión N° 2 de junio de 2009, la cual incorpora el nuevo Sistema de Acceso a la Información Pública.

Cada sistema del Programa Marco va acompañado de los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación correspondientes para la certificación o validación del cumplimiento de los “objetivos de gestión”, de acuerdo a lo señalado anteriormente. Asimismo, para cada etapa de desarrollo se especifica en detalle los requisitos técnicos necesarios para cumplir los “objetivos de gestión”.

⁵ La Ley N° 20.212 del 29 de agosto 2007 modificó los porcentajes establecidos en la Ley N° 19.882 de 5% y 2.5%.

6 PROGRAMA MARCO BÁSICO

6.1. Sistema Capacitación

ÁREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: CAPACITACIÓN

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: Dirección Nacional del Servicio Civil</p> <p>Etapa I</p> <p>Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Trazabilidad⁶ del funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación durante el año.<input type="checkbox"/> Definición de la Política de Capacitación, en el marco de los acuerdos del Comité Bipartito de Capacitación, de la Política de Recursos Humanos del Servicio y de las Definiciones Estratégicas de la Institución.<input type="checkbox"/> Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional. <p>Además, el organismo técnico validador considerará:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificado digital vía Web del SISPUBLI o del sistema indicado para tales efectos por el organismo técnico validador que acredita el funcionamiento del Comité, la definición de la Política de Capacitación y el ingreso oportuno del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. <p>Etapa II</p> <p>Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Trazabilidad del funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación durante el año.<input type="checkbox"/> Definición de la Política de Capacitación, en el marco de los acuerdos del Comité Bipartito de Capacitación, de la Política de Recursos Humanos del Servicio y de las Definiciones Estratégicas de la Institución.<input type="checkbox"/> Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional.<input type="checkbox"/> Plan Anual de Capacitación, aprobado por el Jefe de Servicio, que considera las propuestas de acciones de capacitación elaboradas por el Comité; que incluya la propuesta realizada por la Unidad de Recursos Humanos con asesoría del Comité Bipartito; y el Programa de Trabajo informado a todos/as los/as funcionario/as. <p>Además, el organismo técnico validador considerará:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificado digital vía Web del SISPUBLI o del sistema indicado para tales efectos por el organismo técnico validador que acredita el funcionamiento del Comité y la aprobación del diseño del Plan Anual de Capacitación por parte del Jefe de Servicio. <p>Etapa III</p> <p>Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Trazabilidad del funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación durante el año.<input type="checkbox"/> Definición de la Política de Capacitación, en el marco de los acuerdos del Comité Bipartito de Capacitación, de la Política de Recursos Humanos del Servicio y de las Definiciones Estratégicas de la Institución.<input type="checkbox"/> Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional.<input type="checkbox"/> Plan Anual de Capacitación, aprobado por el Jefe de Servicio, que considera las propuestas de acciones de capacitación elaboradas por el Comité; que incluya la propuesta realizada por la Unidad de Recursos Humanos con asesoría del Comité Bipartito; y el Programa de Trabajo informado a todos/as los/as funcionario/as.<input type="checkbox"/> Ejecución del Plan Anual de Capacitación aprobado y el gasto correspondiente en consistencia con el presupuesto de capacitación asignado por la Ley de Presupuestos⁷, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo.<input type="checkbox"/> Resultados de la Gestión de Capacitación, según Plan Anual de Capacitación aprobado por el Jefe de Servicio e informado a todos/as los/as funcionarios/as, que incluya el detalle de las acciones de capacitación ejecutadas de acuerdo al plan, señalando el presupuesto ejecutado. <p>Además, el organismo técnico validador considerará:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificado digital vía Web del SISPUBLI o del sistema indicado para tales efectos por el organismo técnico validador, que acredita el funcionamiento del Comité; la aprobación del diseño del Plan Anual de Capacitación por parte del Jefe de Servicio.; y el detalle de las acciones de capacitación ejecutadas de acuerdo al plan, señalando el presupuesto ejecutado.

6 Se refiere a los hitos y evidencias del funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación.

7 El Presupuesto de Capacitación es asignado por Ley de Presupuestos anualmente en su Subtítulo 22, Glosa de Capacitación y Perfeccionamiento. El gasto ejecutado en actividades 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 30% del Presupuesto asignado por glosa para capacitación, al concluir el primer semestre del año. Sólo se podrán eximir de esta exigencia los Servicios que, fundadamente, hayan incorporado en su Plan Anual de Capacitación una actividad específica que demande más del 50% del total del presupuesto y cuya realización deberá ser posterior al mes de junio.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Etapa IV

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

- Trazabilidad del funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación durante el año.
- Definición de la Política de Capacitación, en el marco de los acuerdos del Comité Bipartito de Capacitación, de la Política de Recursos Humanos del Servicio y de las Definiciones Estratégicas de la Institución.
- Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional.
- Plan Anual de Capacitación, aprobado por el Jefe de Servicio, que considera las propuestas de acciones de capacitación elaboradas por el Comité; que incluya la propuesta realizada por la Unidad de Recursos Humanos con asesoría del Comité Bipartito; y el Programa de Trabajo informado a todos/as los/as funcionario/as.
- Ejecución del Plan Anual de Capacitación aprobado y el gasto correspondiente en consistencia con el presupuesto de capacitación asignado por la Ley de Presupuesto⁸, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo.
- Resultados de la Gestión de Capacitación, según Plan Anual de Capacitación aprobado por el Jefe de Servicio e informado a todos/as los/as funcionarios/as, que incluya el detalle de las acciones de capacitación ejecutadas de acuerdo al plan, señalando el presupuesto ejecutado.
- Resultados de la Gestión de Capacitación, según Plan Anual de Capacitación aprobado por el Jefe del Servicio e informado a todos/as los/as funcionarios/as, que incluya la Evaluación del Plan Anual de Capacitación efectuado; el Diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones surgidas de la Evaluación; y un análisis del efecto y los resultados de la implementación de la Política de Capacitación definida por la Institución.
- Análisis de acciones realizadas en el año, asociadas a la mantención del grado de desarrollo del sistema.³⁵

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; la aprobación del Plan Anual de Capacitación por parte del Jefe de Servicio; las acciones de capacitación ejecutadas de acuerdo al plan, señalando el presupuesto ejecutado; la Evaluación del Plan Anual de Capacitación efectuado; el Diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones surgidas de la Evaluación; y un análisis de los resultados de la implementación de la Política de Capacitación definida por la Institución.

8 El Presupuesto de Capacitación es asignado por Ley de Presupuestos anualmente en su Subtítulo 22, Glosa de Capacitación y Perfeccionamiento. El gasto ejecutado en actividades 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 30% del Presupuesto asignado por glosa para capacitación, al concluir el primer semestre del año. Sólo se podrán eximir de esta exigencia los Servicios que, fundadamente, hayan incorporado en su Plan Anual de Capacitación una actividad específica que demande más del 50% del total del presupuesto y cuya realización deberá ser posterior al mes de junio.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: CAPACITACIÓN

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución constituye y dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación.</p> <p>2. La institución define y formula una Política de Capacitación, considerando las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), las Definiciones Estratégicas y la Política de Recursos Humanos de la Institución con la asesoría del Comité Bipartito</p> <p>3. La institución realiza un Diagnóstico de Competencias laborales transversales y/o específicas⁹, requeridas para lograr el mejoramiento de la gestión de la institución, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, para detectar necesidades de capacitación.</p> <p>4. La institución realiza un Diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, para detectar líneas clave de capacitación, considerando al menos, las Definiciones Estratégicas¹⁰ y el diagnóstico de competencias laborales de los funcionarios.</p> <p>5. La institución identifica las líneas claves de capacitación en base a las brechas detectadas en el diagnóstico de necesidades de capacitación.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, quien asesorado por el Jefe o Encargado de Capacitación del Servicio, deberá cumplir con las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización de seis reuniones en el año <ul style="list-style-type: none"> ○ Dos reuniones deberán, al menos, efectuarse en el primer semestre del año corriente. ○ Participan dos tercios de los representantes titulares, como promedio total anual. ➤ Identificación de los miembros del Comité Bipartito de Capacitación e ingreso de dicha información al SISPUBLI junto con la Resolución que crea el Comité y las actas de las reuniones realizadas. <p><input type="checkbox"/> El Servicio formula, perfecciona y aplica, considerando las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil¹¹, una Política de Capacitación que debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Estar enmarcada en la “política de recursos humanos” y en las definiciones estratégicas del Servicio. ○ Ser considerada como marco de acción estratégica de la gestión de capacitación institucional. <p><input type="checkbox"/> El Servicio, a través de la Unidad de Recursos Humanos (RR HH.) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, realiza un Diagnóstico de Competencias Laborales transversales y/o específicas requeridas para lograr el mejoramiento de la gestión institucional, considerando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión y/o actualización de metodología para evaluar competencias. ➤ Identificación y/o actualización del nivel educacional, trayectoria en materia de capacitación e importancia de la capacitación en relación con las funciones que desempeña. ➤ Identificación de competencias transversales de la Institución, necesarias para cumplir los objetivos estratégicos establecidos en el Formulario A-1 de la Formulación Presupuestaria, al menos, hasta el cuarto nivel jerárquico. ➤ Aplicación de metodología definida para evaluar competencias y determinación de brechas de competencias de, al menos, el 50% de los/as funcionarios/as que ocupan los cargos del tercer nivel jerárquico. ➤ Revisión y/o actualización de competencias específicas¹²

9 Se entiende por Competencias Transversales a "aquellos comportamientos laborales que son propios del desempeño en diferentes sectores o actividades y que, por lo mismo, no necesariamente se relacionan con un puesto en particular", por ejemplo, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, tecnologías de información u otros. (Obs. Corresponden a las competencias "Genéricas" que se exigieron durante el año 2003. El cambio de nombre se resolvió para concordar la nomenclatura con la vigente en el ámbito privado). Se entiende por Competencias Específicas, "aquellas que son requeridas de manera relevante para el desempeño de un cargo para cumplir exitosamente con su objetivo y sus funciones. Lo anterior involucra la identificación de los conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer una persona para cumplir con un óptimo desempeño, en un contexto organizacional determinado".

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

11 Se sugiere consultar 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.

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>de los cargos del Servicio, hasta el cuarto nivel jerárquico¹³.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de las necesidades de capacitación de al menos el 50% de los funcionarios/as que ocupan los cargos del tercer nivel jerárquico. ➤ Revisión y/o actualización de las necesidades de capacitación del 100% de los funcionarios/as que ocupan los cargos del cuarto nivel jerárquico¹⁴. <p>☐ El Servicio, a través de la Unidad de Recursos Humanos (RR HH.) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación realiza un Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional¹⁵ que deberá incluir, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión de las definiciones estratégicas institucionales para determinar necesidades de mejoramiento de la gestión, incluyendo las acciones requeridas en los otros sistemas del PMG. ➤ Brechas de Competencias Laborales de los/las funcionarios, de acuerdo al diagnóstico realizado. <p>☐ El Servicio identifica las líneas claves de capacitación en base a las brechas detectadas en los diagnósticos anteriores realizando y/o estableciendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de los diagnósticos que surjan en relación con competencias laborales de los/as funcionarios/as y los objetivos institucionales. ➤ Áreas claves de capacitación institucional debidamente priorizadas, en función del diagnóstico anterior y los compromisos de períodos anteriores. ➤ Objetivos estratégicos que se apoyarán con la capacitación institucional.

12 Se entiende por Competencias Específicas, "aquellas que son requeridas de manera relevante para el desempeño de un cargo para cumplir exitosamente con su objetivo y sus funciones. Lo anterior involucra la identificación de los conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer una persona para cumplir con un óptimo desempeño, en un contexto organizacional determinado".

13 La definición de perfiles de cargos del Servicio en base a competencias laborales, corresponde a una labor de la Unidad de Recursos Humanos del Servicio. Las competencias específicas identificadas deberán ser presentadas por el Servicio en el Sistema de Evaluación del Desempeño del PMG, formando parte de los perfiles de cargo levantados por el Servicio.

14 Las brechas de competencias definidas, en algunos casos, pueden determinar necesidades de capacitación. Estas necesidades detectadas constituyen un insumo básico del Plan Anual de Capacitación del año siguiente.

15 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 2010.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: CAPACITACIÓN

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>6. La institución diseña el Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado por el jefe de servicio, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, considerando las líneas claves de capacitación identificadas en el diagnóstico y en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente.</p> <p>7. La institución elabora un Programa de Trabajo anual, de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual de Capacitación (PAC), definiendo al menos actividades, plazos y responsables</p> <p>8. La institución diseña los mecanismos de selección de organismos capacitadores, considerando disposiciones del sistema de compras y contrataciones públicas reguladas por la Ley de Compras y Procedimientos de la Dirección de Compras (ChileCompra) y lo definido en el plan anual de capacitación.</p> <p>9. La institución diseña los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación.</p> <p>10. La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado.</p> <p>11. La institución diseña los mecanismos de evaluación de los resultados de la capacitación.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio a través de la Unidad de Recursos Humanos (RR HH.) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, elabora el Plan Anual de Capacitación para el año siguiente, en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, el cual considera, al menos, lo siguiente:¹⁶</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de actividades de capacitación, basadas en las líneas claves de capacitación institucional definidas en la etapa anterior: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pertinentes que proporcionen herramientas a los/as funcionarios/as para la promoción, según los artículos 36 y 37 del DS/69 del M. Hacienda¹⁷. ○ Para el fortalecimiento de al menos 2 de las competencias transversales, una de las cuales deberá ser probidad¹⁸, que el Servicio ha incorporado como competencias institucionales, de las identificadas como comunes para la Administración Pública¹⁹. ○ Que incluya(n) temáticas de no discriminación e igualdad de oportunidades.²⁰ ○ Que difunda(n) la normativa sobre acoso sexual en el trabajo e información sobre acoso laboral, a modo de prevención de estas prácticas en el Servicio.²¹ ➤ Compromisos asumidos en el período anterior y los plazos de ejecución. ➤ Mecanismo de acceso de la información relacionada al proceso de capacitación y a las actividades de capacitación a realizar en el periodo, el que deberá evitar discriminaciones de cualquier tipo²². <p><input type="checkbox"/> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos y actividades del Plan Anual de capacitación a ejecutar. ➤ El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades de capacitación. ➤ Actividades de capacitación interna²³, externa²⁴ sin costo y externas con costo²⁵.

16 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.

17 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 2007, directriz del instructivo 2a, página 3).

18 Los servicios deberán participar de capacitaciones que en esta materia se desarrollen para toda la administración del Estado, cuando hayan sido incorporados a las mismas. De lo contrario, podrán desarrollar capacitaciones en esta temática, para lo cual, deberán considerar las orientaciones que entregue la Dirección Nacional del Servicio Civil u otra institución según corresponda.

19 Corresponde al estudio realizado por encargo de SENCE y que identificó las siguientes competencias: (1) Compromiso con la organización; (2) Probidad; (3) Orientación a la Eficiencia; (4) Orientación al Cliente; (5) Trabajo de Equipo; (6) Comunicación Efectiva; (7) Manejo de Conflictos; (8) Confianza en sí Mismo; (9) Adaptación al Cambio; y (10) Manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

20 Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 de Buenas Prácticas Laborales (directriz 2d, página 4).

21 Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 de Buenas Prácticas Laborales (directriz 7b y 7c, página 6).

22 Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 de Buenas Prácticas Laborales (directriz 2b, página 3).

23 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.

24 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.

25 Se refiere a aquel tipo de capacitación que el Servicio realiza a través de organismos capacitadores y que es licitada a través del portal

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>12. La institución informa a todos los funcionarios respecto del Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado para el año siguiente, así como del Programa de Trabajo específico que se aplicará para su ejecución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El N° de participantes que se capacitará a nivel central y regional en cada actividad de capacitación realizada. ➤ Criterios y/o mecanismos de asignación y/o distribución del presupuesto asignado a nivel regional, cuando corresponda. ➤ Detalle del presupuesto del Servicio, asignado por glosa de capacitación en la Ley de Presupuestos, y su distribución a nivel regional, cuando corresponda. <p><input type="checkbox"/> El Servicio diseña de un mecanismo objetivo de evaluación y selección de los oferentes, considerando al menos los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Perfil profesional de los relatores ➤ Trayectoria del organismo en la materia específica a capacitar. ➤ La acreditación de los organismos ante el SENCE, si la posee. ➤ Análisis de la Oferta Técnica ➤ Análisis de la Oferta Económica. ➤ La justificación de los organismos preseleccionados. ➤ Se deberá privilegiar, en la compra de capacitación²⁶, a los Organismos Técnicos de Capacitación inscritos en el Registro Nacional de Organismos Técnicos de Capacitación administrado por SENCE, que cumplan con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Que presenten su oferta técnica y económica a través del portal Chile Compra en los plazos establecidos para ello en las bases de licitación. ○ Que la oferta económica presentada por el OTEC se ajuste al presupuesto que el Servicio público contratante indica en sus bases de licitación para tales efectos. ➤ En aquellos casos que no se pueda privilegiar, en la compra de capacitación, a los Organismos Técnicos de Capacitación inscritos en el Registro Nacional de Organismos Técnicos de Capacitación administrado SENCE, porque no cumplen con los puntos anteriormente descritos, podrán comprar capacitación fundadamente a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Organismos pertenecientes al Sector Público ○ Centros de investigación ○ Organismos internacionales ○ Personas naturales expertas en la materia ○ Organismos de capacitación con comprobada experiencia en la materia a capacitar. <p><input type="checkbox"/> El Servicio diseña un mecanismo objetivo de selección de los beneficiarios de la capacitación.</p> <p><input type="checkbox"/> El Servicio define los indicadores de gestión para evaluar el Plan Anual de Capacitación, los cuales deben ser incorporados en el SIG del sistema de Planificación / Control de Gestión del PMG.</p> <p><input type="checkbox"/> El Servicio define y/o actualización los mecanismos de evaluación: (a) de satisfacción (reacción)²⁷ de los/as funcionarios/as capacitados/as en acciones de capacitación de 12 o más horas de duración²⁸, (b) de aprendizaje a los/as</p>

Chile Compra.

26 El Oficio Ordinario N°395 del 28 de Mayo de 2007 de la DNSC, indicó orientaciones específicas en materia de compra de capacitación a los servicios públicos.

27 El mecanismo puede corresponder a una encuesta aplicada a los participantes al finalizar la actividad de capacitación.

28 Para todos los efectos de este Sistema del PMG, se entenderá por hora de capacitación a una extensión de 60 minutos, en oposición al concepto de "hora pedagógica" que en el sistema educacional comprende sólo 45 minutos. Cuando el Servicio realice acciones que

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>funcionarios/as²⁹ que participaron en actividades que involucran, al menos, el 60% del presupuesto glosa; y (c) de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo³⁰, al menos, al 15% de los/las participantes capacitados/as.</p> <p><input type="checkbox"/> El Servicio informa oportunamente a los/las funcionarios/as el Plan Anual de Capacitación aprobado a más tardar el 31 de diciembre del año anterior.</p>

tengan otro formato de duración deberán hacer las conversiones necesarias antes de subir el antecedente al SISPUBLI.

29 El mecanismo puede corresponder a una prueba de conocimientos aplicada a los participantes al finalizar la actividad de capacitación.

30 El mecanismo puede corresponder a una pauta de revisión o cotejo que contenga las competencias que el capacitado debía adquirir en la actividad de capacitación, que puede ser aplicada al capacitado (observando el nivel de dominio de lo aprendido) y/o ser respondida por su jefatura después de algunos meses, para determinar efectivamente si lo aprendido en la actividad de capacitación es aplicado en su puesto de trabajo.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: CAPACITACIÓN

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>13. La institución ejecuta el Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado y el gasto correspondiente en consistencia con el presupuesto de capacitación asignado por la Ley de Presupuestos³¹, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior.</p> <p>14. La institución aplica los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación establecidos en la etapa anterior</p> <p>15. La institución aplica los mecanismos de evaluación y selección de los oferentes, según los criterios establecidos en la etapa anterior</p> <p>16. La institución mide los indicadores de desempeño elaborados para evaluar el Plan de Capacitación</p> <p>17. La institución registra en el SISPUBLI e informa a los funcionarios y al Comité Bipartito de Capacitación, los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo, incluidos el detalle de las acciones de capacitación realizadas de acuerdo al plan y el presupuesto ejecutado.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación en base al Programa de Trabajo aprobado realizando, al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Selección de los organismos capacitadores de acuerdo al mecanismo de definido en el Plan. ➤ Registro de los organismos seleccionados en cada acción de capacitación. ➤ Selección de beneficiarios de la capacitación, de acuerdo al mecanismo de definido en el Plan. ➤ Registro del N° de participantes capacitados/as en cada acción realizada explicitando, si pertenecen al nivel central o regional, la calidad jurídica y el estamento al que pertenecen. ➤ Registro de las principales acciones de capacitación realizadas. ➤ El Monto del Gasto Total Ejecutado o en ejecución, el que no podrá ser inferior a un 90% del presupuesto asignado por glosa a capacitación ➤ El porcentaje de actividades de capacitación realizadas con evaluación de aprendizaje Este porcentaje no podrá ser inferior al 60% del Monto Total Ejecutado en actividades de capacitación con recursos asignados por la glosa presupuestaria y sus eventuales modificaciones durante el periodo. ➤ Realización de las actividades de capacitación dentro de la jornada laboral, registrando las actividades de capacitación no desarrolladas en la jornada laboral y las causas de esto. ➤ Medición de los indicadores de gestión definidos para evaluar el Plan Anual de capacitación. <p><input type="checkbox"/> El Servicio, a través de la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) y con asesoría del Comité Bipartito mantiene el registro de cada actividad (curso, taller, seminario, congreso, etc.) de capacitación, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los organismos capacitadores que presentaron propuesta en el portal Chile Compra³². ➤ Los resultados de la aplicación del mecanismo de evaluación y selección de oferentes. ➤ Justificación de la selección y de la no selección del(los) oferente(s). <p><input type="checkbox"/> El Servicio registra la ejecución de las acciones de capacitación en el SISPUBLI o en el sistema indicado para tales efectos por el organismo técnico validador, exclusivamente vía Web.</p> <p><input type="checkbox"/> El Servicio difunde a los/as funcionarios/as y al Comité Bipartito de Capacitación, de la gestión y actividades de capacitación realizadas a más tardar el 31 de diciembre. Además, debe elaborar un informe ejecutivo en formato digital que debe registrarse en el SISPUBLI.</p>

31 Presupuesto de Capacitación es asignado por Ley de Presupuestos anualmente en su Subtítulo 22, Glosa de Capacitación y Perfeccionamiento. El gasto ejecutado en actividades de capacitación no podrá incluir para su cálculo compras de equipos computacionales u otros de similar naturaleza

32 El Servicio deberá aplicar oportunamente las disposiciones de la Ley de Compras Públicas (Ley N°19.886), para realizar las compras de las actividades de capacitación.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: CAPACITACIÓN

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>18. La institución, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, evalúa los resultados del Plan Anual de Capacitación ejecutado, aplicando los mecanismos de evaluación diseñados en la etapa 2 y considerando la medición de los indicadores de desempeño.</p> <p>19. La institución, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, evalúa la ejecución del Programa de Trabajo Anual en términos de las acciones realizadas, el gasto ejecutado y los funcionarios capacitados.</p> <p>20. La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos³³, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación del PAC y Programa de Trabajo.</p> <p>21. La institución, a través de la Unidad de Recursos Humanos y con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, difunde a los funcionarios los resultados de la evaluación realizada.</p> <p>22. La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.³⁴</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio a través de la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) y con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación evalúa el Plan Anual de Capacitación ejecutado, considerando al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de las diferencias entre las acciones de capacitación efectivamente realizadas y las programadas, así como el gasto de capacitación ejecutado y programado. ➤ Análisis de las diferencias entre el número de participantes en actividades de capacitación efectivo respecto de lo programado. ➤ Análisis de los/as participantes de actividades de capacitación en el periodo, considerando las siguientes variables: región, calidad jurídica y estamento. ➤ Análisis del porcentaje de actividades de capacitación realizadas con evaluación de aprendizaje ➤ Análisis del gasto realizado en el periodo, considerando las siguientes variables: región, calidad jurídica y estamento. ➤ Análisis del cumplimiento de las metas de los indicadores definidos. ➤ Evaluación de los resultados de las capacitaciones realizadas considerando, al menos los siguientes aspectos: (a) grado de satisfacción (reacción) de los/as funcionarios/as capacitados/as en acciones de capacitación de 12 o más horas de duración; (b) nivel de aprendizaje logrado por los/as funcionarios/as que participaron en actividades que involucraron, al menos, el 60% del presupuesto de la glosa de capacitación; y (c) grado de aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo, al menos, al 15% de los/as participantes del periodo evaluado. ➤ Evaluación de las competencias adquiridas por los/as funcionarios/as a través de las actividades de capacitación realizadas. ➤ Conclusiones que incorporan las observaciones y recomendaciones que se desprenden de los resultados de las acciones de capacitación implementadas en el periodo. ➤ La descripción y justificación de las principales diferencias entre los resultados efectivos de las acciones de capacitación, los mecanismos de selección de oferentes y beneficiarios, los mecanismos de difusión y la programación efectuada por el Servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo. <p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora un Programa de Seguimiento, considerando, al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de observaciones y recomendaciones en base al análisis de los resultados de las acciones de capacitación implementadas en el periodo. ➤ Definición de compromisos asociados a las recomendaciones e incorporación de éstos en el Plan Anual de capacitación del año siguiente. ➤ Definición de plazos y responsables para cumplir los compromisos. <p><input type="checkbox"/> El Servicio difunde a los funcionarios, los resultados de la evaluación del Plan de Capacitación ejecutado, a través de</p>

33 Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico, diseño o implementación del plan, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.

34 A los servicios que repiten la etapa 4 y no ingresan al Programa Marco Avanzado, se les exigirá el cumplimiento de este objetivo.

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>mecanismos que permitan lograr una cobertura en forma oportuna, informando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje del presupuesto utilizado en actividades de capacitación, respecto del presupuesto asignado por glosa a capacitación. ➤ Porcentaje de acciones de capacitación con 11 o menos horas de duración respecto al total de las actividades ejecutadas. ➤ Resultados de la evaluación del Plan de Capacitación ejecutado, a través de mecanismos que permitan lograr una gran cobertura en forma oportuna, utilizados para informar a los/as funcionarios/as sobre las acciones de capacitación realizadas y la evaluación del proceso. ➤ Porcentaje del presupuesto utilizado en actividades de evaluación del aprendizaje respecto del presupuesto asignado por glosa a capacitación. <p><input type="checkbox"/> La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema, asegurándose que continúa el funcionamiento del Comité; la aprobación del Plan Anual de Capacitación por parte del Jefe de Servicio; las acciones de capacitación ejecutadas de acuerdo al Plan; la Evaluación del Plan Anual de Capacitación efectuado; el Diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones surgidas de la Evaluación; y un análisis de los resultados de la implementación de la Política de Capacitación definida por la Institución.³⁵</p>

6.2. Sistema Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

ÁREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE, SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

MEDIO DE VERIFICACIÓN 2009

Organismo Técnico Validador: Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

Etapa I

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Superintendencia de Seguridad Social, que deberá contener lo siguiente:

- Certificación del funcionamiento del (los) Comité(s) Paritario(s) o Comité Voluntario, durante el año.
- Informe de las principales actividades realizadas por el(los) Comité(s) Paritario(s) o el Comité Voluntario, durante el año.
- Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo

Etapa II

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Superintendencia de Seguridad Social, que deberá contener lo siguiente:

- Certificación del funcionamiento del (los) Comité(s) Paritario(s) o Comité Voluntario, durante el año.
- Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo
- Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo que se presenta a los funcionarios.
- Programa de Trabajo que se presenta a los funcionarios³⁵.
- Plan de Emergencia que se presenta a los funcionarios³⁶.
- Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo que se presenta a los funcionarios³⁷.

Etapa III

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Superintendencia de Seguridad Social, que deberá contener lo siguiente:

- Certificación del funcionamiento del (los) Comité(s) Paritario(s) o Comité Voluntario, durante el año.
- Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo
- Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo que se presenta a los funcionarios.
- Programa de Trabajo que se presenta a los funcionarios.
- Plan de Emergencia que se presenta a los funcionarios.
- Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo que se presenta a los funcionarios.
- Informe de Seguimiento de la ejecución del Plan Anual según el Programa de Trabajo y de las Situaciones Extraordinarias ocurridas.

Etapa IV

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Superintendencia de Seguridad Social, que deberá contener lo siguiente:

- Certificación del funcionamiento del (los) Comité(s) Paritario(s) o Comité Voluntario, durante el año.
- Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo
- Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo que se presenta a los funcionarios.
- Programa de Trabajo que se presenta a los funcionarios.
- Plan de Emergencia que se presenta a los funcionarios.
- Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo que se presenta a los funcionarios.
- Informe de Seguimiento de la ejecución del Plan Anual según el Programa de Trabajo y de las Situaciones Extraordinarias ocurridas.
- Informe de Evaluación de Resultados de la ejecución del Plan Anual, según el Programa de Trabajo y el Programa de Seguimiento a las Recomendaciones.
- Manual de Procedimientos para la Mantención del grado de desarrollo del sistema.³⁸

35 Para los servicios que están ejecutando el Programa de Trabajo, el "Informe de las principales actividades realizadas por el(los) Comité(s) Paritario(s) o el Comité Voluntario" está contenido en este Programa.

36 Un Plan de Emergencia aborda la forma en que el Servicio se prepara y responde ante una emergencia. Este Plan tiene como objetivo establecer y coordinar las acciones, y los medios necesarios para enfrentar una emergencia (incendio, sismo, inundación, atentado terroristas, entre otros.), de manera de evitar lesiones a las personas y minimizar los daños materiales a las instalaciones de los servicios.

37 El "Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo" es el documento en que se describe qué hacer cuando ha ocurrido un accidente del trabajo: a quién recurrir en el Servicio, en qué plazos, los medios de comunicación a utilizar según la hora de ocurrencia del accidente, dónde dirigirse para la atención, qué documentación debe presentarse, entre otros. Además, deben señalarse las pautas para la investigación y la implementación de acciones correctivas, según corresponda.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE, SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.</p> <p>2. Las instituciones que no reúnan los requisitos legales para constituir un Comité Paritario, deberán organizar un Comité Voluntario³⁹, para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema.</p> <p>3. La institución, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos y/o por el Comité Paritario o Comité Voluntario o el Encargado⁴⁰, elabora un Diagnóstico de la calidad de los Ambientes de Trabajo.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución dispone el funcionamiento del o de los Comité(s) Paritario(s), y da las facilidades para que cumplan con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización doce reuniones en el año, con al menos una reunión mensual. ➤ Participan dos tercios de los representantes titulares, tanto de los funcionarios como de los Institucionales, como promedio anual. ➤ Realización de las actividades que les permitan dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 24 del Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. ➤ Difusión a los funcionarios de las principales actividades realizadas y los resultados de su implementación. <p><input type="checkbox"/> La institución dispone el funcionamiento de un Comité Voluntario, para dar cumplimiento a los requisitos del sistema. La conformación de este Comité dependerá de la dotación total del Servicio y deberá cumplir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización de al menos 6 reuniones en el año, una cada dos meses. ➤ Realización de actividades de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes. ➤ Difusión a los funcionarios de las principales actividades realizadas y los resultados de su implementación. <p><input type="checkbox"/> La institución elabora un diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos, con la participación del o de los Comité(s) Paritario(s), o el Comité Voluntario y del Encargado del Sistema, que deberá incluir, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Descripción de la metodología utilizada para identificar los problemas existentes en materias de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo. ➤ Descripción general de la Institución, considerando las funciones que realiza, las características de su(s) dependencia(s), la dotación de funcionarios, la organización existente para la prevención de los riesgos laborales. ➤ Identificación de los problemas (peligros y riesgos) en materia de higiene y seguridad, considerando la reglamentación legal vigente. ➤ Identificación de los problemas existentes para enfrentar situaciones de emergencia, y del cumplimiento del procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. ➤ Identificación de los problemas en materia de mejoramiento de ambientes de trabajo.

38 Este medio de verificación aplica para las instituciones que están eximidas de ingresar al Programa Marco Avanzado y repiten la etapa IV.

39. Si la dotación total del Servicio es entre 1 a 10 funcionarios, el Comité Voluntario estará constituido por el Jefe de Servicio y un funcionario designado por éste. Si la dotación total es de 11 o más, el Comité Voluntario estará constituido por dos funcionarios designados por el Jefe de Servicio.

40. Para efectos de cumplir con el Sistema y dependiendo de las características del Servicio, éste podrá designar un “Encargado”, el que podrá ser una o más persona(s) o área o agrupación interna a cargo de la elaboración, revisión y coordinación de las actividades, y de la confección y documentación del mismo, ya sea a nivel nacional o regional. Si se opta por esta figura, el o los Comité(s) Paritario(s) o el Comité Voluntario que deban constituirse de acuerdo a las disposiciones legales y/o para dar cumplimiento a este Sistema del PMG, tendrán la calidad de colaboradores de quien o quienes sean encargados del Sistema en el Servicio.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE, SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>4. La institución, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos y/o por el Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado, elabora el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo basado en el Diagnóstico de la calidad de los Ambientes de Trabajo, definiendo los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de su implementación.</p> <p>5. La institución, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos y/o por el del Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado, elabora un Plan de Emergencia⁴¹ para enfrentar las situaciones de emergencia y dar respuesta oportuna y adecuada a dichas situaciones.</p> <p>6. La institución, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos y/o por el del Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado, elabora un Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo.</p> <p>7. La institución informa a los funcionarios el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el Plan de Emergencia y el Procedimiento de actuación frente a accidentes de trabajo, aprobados.</p> <p>8. La institución elabora el Programa de Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual aprobado de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el Plan aprobado de Emergencia y el Procedimiento de actuación frente a accidentes de</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución, en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado elabora el Plan Anual⁴² de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo⁴³ conjuntamente con el proceso de formulación presupuestaria, y lo aprueba a más tardar el 31 de diciembre del año anterior a su ejecución, considerando al menos los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados del Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos⁴⁴. ➤ Áreas claves de mejoramiento de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo. ➤ Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento a implementar. ➤ Definición de los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, considerando, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mediciones de la Tasa de Accidentabilidad y del Grado de Satisfacción de los beneficiarios. ○ Los indicadores deben ser incorporados en el SIG del Sistema de Planificación / Control de Gestión. ○ Establecer las metas de los indicadores definidos. ➤ Definición de los Mecanismos de difusión interna que se utilizarán para informar a los funcionarios sobre las acciones de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. <p><input type="checkbox"/> La institución informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe durante la semana siguiente a su aprobación.</p> <p><input type="checkbox"/> La institución elabora el Programa de Trabajo⁴⁵ para la ejecución del Plan Anual aprobado por el Jefe de Servicio, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los ajustes o modificaciones aprobados al Plan.⁴⁶ ➤ Cronograma de trabajo o secuencia temporal de las Actividades que se ejecutarán, señalando el nivel a que corresponden, central y/o regional. ➤ Principales hitos o actividades del Programa de Trabajo a ejecutar. ➤ Responsables de cada una de las actividades. ➤ El N° de funcionarios que se beneficiará a nivel central y regional de cada actividad. ➤ Definición de indicadores de desempeño relevantes para evaluar la ejecución del Programa de Trabajo, los cuales deben ser incorporados en el SIG del sistema de Planificación/Control de

41 Plan de Emergencia deberá ser elaborado con la asistencia técnica de expertos en materia de prevención de riesgos (Organismos administradores del Seguro Ley 16.744 y/o experto en prevención de riesgos y/o bomberos).

42 La lógica del Sistema es que un Plan se ejecuta a través de un conjunto de actividades (Programa de Trabajo), que una vez terminado el período, debe ser evaluado, y que dependiendo de los resultados obtenidos (nivel de cumplimiento, reevaluación de la situación inicial, situaciones extraordinarias ocurridas, etc.) puede ser necesario volver a abordar en el siguiente Plan.

43 El Plan Anual debe contener todos los elementos que permiten guiar al Servicio en materias de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo. El Plan puede estructurarse a nivel nacional o regional, dependiendo de las características del Servicio.

44 Organismos administradores del Seguro Ley 16.744 y/o experto en prevención de riesgos contratado por el servicio y/o bomberos.

45 Programa de Trabajo: corresponde al conjunto de actividades, cronológicamente ordenadas, que se planificaron en función de lo establecido en el Plan. El Programa debe establecer qué se hará, cuándo, cuánto costará, quién es responsable y a quién beneficiará.

46 Los ajustes o modificaciones necesarias de introducir al Plan Anual aprobado por el Jefe de Servicio al 31 de diciembre del año anterior, deberán estar aprobados a más tardar el 31 de marzo del año en curso.

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>trabajo, y lo comunica a los funcionarios, definiendo al menos actividades, plazos y responsables.</p>	<p>Gestión del PMG.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las metas de los indicadores definidos para evaluar la ejecución del Programa de Trabajo. ➤ Monto del gasto presupuestado para cada actividad programada. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La institución difunde a los funcionarios el Programa de Trabajo a más tardar la semana siguiente a su aprobación. <input type="checkbox"/> La institución elabora y mantiene actualizado un Plan de Emergencia para enfrentar las situaciones de emergencia, con la asistencia técnica de expertos en materia de prevención de riesgos, considerando al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ La planificación y las actividades que se programen para elaborar e implementar el Plan de Emergencia deben ser parte del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y del Programa de Trabajo. <input type="checkbox"/> La institución informa a los funcionarios el Plan de Emergencia que se apruebe durante la semana siguiente a su aprobación. <input type="checkbox"/> La institución elabora, aprueba y mantiene actualizado un Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. <ul style="list-style-type: none"> ➤ La institución informa a los funcionarios el Procedimiento de Actuación frente a la ocurrencia de Accidentes del Trabajo que se apruebe durante la semana siguiente a su aprobación.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE, SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>9. La institución ejecuta el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el Plan de Emergencia y el Procedimiento de actuación frente a accidentes de trabajo, según lo establecido en el Programa de Trabajo, y mide los indicadores de desempeño del Plan Anual de Prevención de Riesgos.</p> <p>10. La institución, a través del Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado, registra los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo, incluido el detalle de las acciones en materia de mejoramiento de ambientes de trabajo realizadas y lo difunde a los funcionarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La institución ejecuta el Plan Anual según el Programa de Trabajo. <input type="checkbox"/> La institución registra los resultados de la ejecución del Plan Anual según el Programa de Trabajo, considerando al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividades realizadas en el periodo en materias de Mejoramiento de Ambientes e Higiene y Seguridad, desagregadas a nivel central y regional, según corresponda. ➤ Actividades realizadas en el período, relativas al desarrollo y/o actualización del Plan de Emergencia y del Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, desagregadas a nivel central y regional, según corresponda. ➤ N° de funcionarios beneficiados con cada actividad realizada. ➤ Monto de gasto ejecutado en cada actividad realizada. ➤ Principales desviaciones entre los resultados efectivos de las actividades en ejecución y la programación efectuada por la institución en su Programa de Trabajo y su justificación. ➤ Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales ocurridos en el período, efectuando a lo menos la descripción de lo ocurrido, identificando las causas y señalando las medidas correctivas determinadas y/o implementadas. ➤ Principales acciones extraordinarias realizadas en el período. ➤ Difusión de las actividades realizadas, precisando el medio de difusión utilizado, los contenidos difundidos, la cobertura lograda en la difusión (ya sea directa o indirectamente) y su oportunidad <input type="checkbox"/> La institución difunde a los funcionarios los resultados de la Ejecución del Programa de Trabajo, durante la semana siguiente a su aprobación.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE, SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>11. La institución, a través del Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado, evalúa los resultados de la ejecución del Plan Anual en el período, según el Programa de Trabajo ejecutado en el periodo, en términos de las acciones realizadas, la efectividad de dichas acciones, el gasto ejecutado y los funcionarios beneficiados, considerando la medición de los indicadores de desempeño.</p> <p>12. La institución difunde a los funcionarios los resultados de la evaluación realizada.</p> <p>13. La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación.</p> <p>14. La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución con la participación del Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado evalúa los Resultados de la ejecución del Plan Anual según el Programa de Trabajo, considerando al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de las causas de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de las iniciativas y la programación efectuada por la institución en el Programa de Trabajo, incluyendo las actividades del Plan de Emergencia. ➤ Análisis de los resultados de los indicadores de desempeño definidos para evaluar el Plan Anual. ➤ Análisis de los resultados de los indicadores de desempeño definidos para evaluar el Programa de Trabajo. ➤ Cumplimiento del Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. ➤ Recomendaciones derivadas de la implementación de las actividades de mejoramiento de ambientes de trabajo y de higiene y seguridad. ➤ Recomendaciones derivadas de las situaciones extraordinarias ocurridas. <p><input type="checkbox"/> La institución, con la participación del Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado, elabora el Programa de Seguimiento a las Recomendaciones⁴⁷, considerando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de los compromisos asociados a las recomendaciones, plazos de los compromisos y responsables. ➤ Incorporación de los compromisos en el siguiente Plan Anual y su respectivo Programa de Trabajo, cuando corresponda. <p><input type="checkbox"/> La institución difunde a los funcionarios la Evaluación de Resultados de la ejecución del Plan Anual según el Programa de Trabajo, y el Programa de Seguimiento a las Recomendaciones, precisando el medio de difusión utilizado, los contenidos difundidos, la cobertura lograda en la difusión (ya sea directa o indirectamente) y su oportunidad.</p> <p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora el Manual⁴⁸ de Procedimientos para la Mantenición del grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, el que incluye al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificación del funcionamiento del (los) Comité(s) Paritario(s) o Comité Voluntario, durante el año. ➤ Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo ➤ Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo que se presenta a los funcionarios. ➤ Programa de Trabajo que se presenta a los funcionarios. ➤ Plan de Emergencia que se presenta a los funcionarios. ➤ Informe de Seguimiento de la ejecución del Plan Anual según el Programa de Trabajo y de las Situaciones Extraordinarias ocurridas. ➤ Informe de Evaluación de Resultados de la ejecución del Plan Anual, según el Programa de Trabajo y el Programa de Seguimiento a las Recomendaciones.

47. Los compromisos que surjan de las recomendaciones deben ser incorporados en el diagnóstico, diseño o implementación del Plan, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.

48. Este requisito se aplica a las instituciones que están eximida de ingresar al Programa Marco Avanzado y repiten la etapa 4.

6.3. Sistema Evaluación del Desempeño

ÁREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: Dirección Nacional del Servicio Civil</p> <p>Etapa I Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la Dirección Nacional del Servicio Civil⁴⁹<input type="checkbox"/> Definición de la Política de Evaluación del Desempeño, en el marco de la Política de Recursos Humanos del Servicio. <p>Etapa II Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la Dirección Nacional del Servicio Civil.<input type="checkbox"/> Definición de la política de Evaluación del Desempeño, en el marco de la Política de Recursos Humanos del Servicio.<input type="checkbox"/> Informe de Gestión de Evaluación del Desempeño que incluya a lo menos los criterios de evaluación y principales elementos del nuevo sistema de evaluación y que considere la Política de Evaluación del Desempeño e indicando la realización de la jornada de capacitación a evaluadores/as y preevaluadores/as⁵⁰. <p>Además, el organismo técnico validador considerará:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ El Programa de Inducción del Servicio⁵¹.➤ Certificado Digital⁵² que acredita el registro del Programa de Capacitación anual de evaluadores/as y preevaluadores/as en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.➤ Certificado que acredita que se realizó la capacitación exigida en el artículo 4º, inciso cuarto del D.S. N° 1.825, de 1998, del Ministerio del Interior, previo al inicio del proceso calificadorio respectivo. Ingreso en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.➤ Carta de la Asociación de Funcionarios/as o Asociaciones de Funcionarios/as, y en el caso que no las hubiere, carta de cada uno de los representantes por estamento, elegidos para la Junta Calificadora, certificando la difusión de los criterios de evaluación y los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño. <p>Etapa III Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la Dirección Nacional del Servicio Civil<input type="checkbox"/> Definición de la política de Evaluación del Desempeño, en el marco de la Política de Recursos Humanos del Servicio.<input type="checkbox"/> Informe de Gestión de Evaluación del Desempeño que incluya los criterios de evaluación y principales elementos del nuevo sistema de evaluación y que considere la Política de Evaluación del Desempeño e indicando la realización de la jornada de capacitación a evaluadores/as y preevaluadores/as; de la aplicación del sistema de evaluación del desempeño con los resultados del proceso y los resultados de la implementación de la Política de Evaluación del Desempeño con el programa de seguimiento de las recomendaciones surgidas en este período. <p>Además, el organismo técnico validador considerará:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ El Programa de Inducción del Servicio.➤ Certificado Digital que acredita el registro del Programa de Capacitación anual de evaluadores/as y preevaluadores/as en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.➤ Certificado que acredita que se realizó la capacitación exigida en el artículo 4º, inciso cuarto del D.S. N° 1.825, de 1998, del Ministerio del Interior, previo al inicio del proceso calificadorio respectivo. Ingreso en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

49 En el caso que se realicen modificaciones al Reglamento, estas deberán ser visadas nuevamente por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

50 El reglamento general de Calificaciones DS 185/1998 (Interior) señala en el artículo 4 inciso 4, respecto a los procedimientos del sistema de calificaciones, plazos establecidos para el mismo, y respecto a criterios y políticas de la institución en materia de calificaciones”.

51 Enmarcada en la directriz 1 del Código de Buenas Prácticas Laborales, referida al Proceso de Reclutamiento y Selección, en el elemento h de Inducción.

52 Estos Certificados no serán solicitados al servicio, dado que se encuentran registrados en el sistema SED PMG de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC).

MEDIO DE VERIFICACIÓN

- Certificado Digital que acredita el registro del informe cuantitativo de la evaluación en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Certificado que acredita que se cumplió con los plazos de notificación de los Informes de Desempeño⁵³. Registro en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil, hasta el último día hábil del mes en que debe elaborarse el informe respectivo⁵⁴, del total de informes recibidos por la unidad de personal, debidamente notificados a los/as funcionarios/as.
- Carta de la Asociación de Funcionarios/as o Asociaciones de Funcionarios/as, y en el caso que no las hubiere, carta de cada uno de los representantes por estamento, elegidos para la Junta Calificadora, 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 2.

Etapa IV

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

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Definición de la política de Evaluación del Desempeño, en el marco de la política de Recursos Humanos del Servicio.
- Informe de Gestión de Evaluación del Desempeño que incluya los criterios de evaluación y principales elementos del nuevo sistema de evaluación y que considere la política de Evaluación del Desempeño e indicando la realización de la jornada de capacitación a evaluadores/as y preevaluadores/as; de la aplicación del sistema de evaluación del desempeño con los resultados del proceso de evaluación del desempeño y el resultado del programa de seguimiento de las recomendaciones establecidas en el período anterior; el programa de seguimiento de las recomendaciones surgidas en este período y Política de Evaluación del Desempeño diseñada.

Además, el organismo técnico validador considerará:

- El Programa de Inducción del Servicio.
- Certificado Digital que acredita el registro del Programa de Capacitación anual de evaluadores/as y preevaluadores/as en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Certificado que acredita que se realizó la capacitación exigida en el artículo 4º, inciso cuarto del D.S. N° 1.825, de 1998, del Ministerio del Interior, previo al inicio del proceso calificadorio respectivo. Ingreso en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Certificado Digital que acredita el registro del informe cuantitativo de la evaluación en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Certificado que acredita que se cumplió con los plazos de notificación de los Informes de Desempeño. Registro en el sitio Web de la Dirección Nacional del Servicio Civil, hasta el último día hábil del mes en que debe elaborarse el informe respectivo, del total de informes recibidos por la unidad de personal, debidamente notificados a los/as funcionarios/as.
- Carta de la Asociación de Funcionarios/as 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 2 y 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.
- La evaluación del Sistema y los efectos introducidos en él, describiendo los cambios generados en la institución.

53 Para aprobar la etapa debe cumplir con el 75% del total de informes tramitados correctamente.

54 Excepto para aquellos servicios que según reglamento especial establezcan un plazo superior a los 10 días para notificar los informes de desempeño a sus funcionarios/as, estos servicios deberán confirmar el plazo con la Dirección Nacional del Servicio Civil.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución dicta el Reglamento Especial de Evaluación del Desempeño, a través de Decreto Supremo.</p> <p>2. La institución formula, perfecciona una política de Evaluación del Desempeño enmarcada en la “Política de Recursos Humanos”.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio dicta el Reglamento Especial de Calificaciones a través de Decreto Supremo⁵⁵, considerando al menos los siguientes aspectos⁵⁶:</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/la funcionario/a. ➤ La descripción del proceso de retroalimentación ➤ El Reglamento Especial de Calificaciones podrá incorporar las disposiciones consideradas en el Estatuto Administrativo en su Artículo 35 inciso séptimo que señala “Los reglamentos especiales propios de cada institución podrán establecer normas distintas respecto de la existencia y número de juntas calificadoras, teniendo en consideración el número de funcionarios a calificar y/o su distribución geográfica.” y artículo 38 inciso segundo que indica; “Con todo, los reglamentos especiales propios de cada institución podrán establecer otras fechas de inicio y término del período anual de desempeño a calificar”. (modificaciones incorporadas por la Ley N° 19.882). <p><input type="checkbox"/> El Servicio formula y/o perfecciona, considerando⁵⁷ los resultados de la aplicación del sistema de Evaluación de Desempeño, una Política de Evaluación del Desempeño que debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar enmarcada en la “Política de Recursos Humanos” del Servicio de acuerdo a las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil. ➤ Ser considerada como marco de acción estratégico de la gestión del desempeño individual de los/as funcionarios/as del Servicio, reflejándose en los planes de acción que realicen.

55 Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la Dirección Nacional del Servicio Civil. En el caso que se realicen modificaciones al Reglamento, estas deberán ser visadas nuevamente por la Dirección Nacional del Servicio Civil. Para aquellas instituciones que aun no han dictado el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Especial de Calificaciones que registrará para el período calificadorio 2009-2010 y para aquellas que efectuaron modificaciones al Reglamento Especial, se informa que el plazo máximo de dicho decreto Tomado Razón y publicado en el Diario Oficial, es antes del inicio del proceso calificadorio respectivo.

56 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.

57 Se solicita consultar las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC) y el Documento “Orientaciones para el Diseño de Políticas de Capacitación y Evaluación del Desempeño” actualizadas de la DNSC, así como, las sugerencias específicas en la materia que esta Dirección entregue a los Servicios.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>3. La institución define los criterios de evaluación del desempeño.</p> <p>4. La institución aplica una política de Evaluación del Desempeño enmarcada en la “Política de Recursos Humanos”.</p> <p>5. La institución difunde a los (las) funcionarios(as) los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño.</p> <p>6. La institución capacita a evaluadores y preevaluadores, previo al primer proceso de evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El Servicio define los criterios de evaluación, los que deberán cumplir los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar directamente vinculados⁵⁸ a los perfiles de cargo⁵⁹ en base a competencias laborales, los cuales deberán estar basados estrictamente en los requisitos exigidos para el buen desempeño del cargo⁶⁰. ➤ 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/as funcionarios/as. ➤ Garantizar un proceso plenamente informado. ➤ Garantizar la realización de un procedimiento de retroalimentación⁶¹ de precalificador/a a precalificado/a. <input type="checkbox"/> El Servicio aplica la política de Evaluación de Desempeño enmarcada en la Política de Recursos Humanos y considera en ella al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de Inducción⁵¹ ➤ Etapas del proceso de Evaluación de Desempeño <input type="checkbox"/> El Servicio realiza al menos una reunión con la(s) asociación(es) de funcionarios/as con representación nacional y con las de nivel regional cuando éstas no tengan expresión nacional, para informar del nuevo sistema de evaluación de desempeño. <input type="checkbox"/> El Servicio informa a más tardar el 31 de Marzo el (los) programa(s) de capacitación anual de evaluadores/as y preevaluadores/as, el (los) que deberá(n) contar con la aprobación de la Dirección Nacional del Servicio Civil, para lo cual deberá registrarlos en la página Web del mismo. <input type="checkbox"/> El Servicio realiza la(s) actividad (es) de capacitación anual de evaluadores/as y preevaluadores/as, que deberá(n) realizarse previo al primer proceso de evaluación correspondiente al nuevo período calificadorio⁶². El (los) programa(s) de dicha(s) capacitación(es) deberá(n) contemplar, al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fecha y lugar de la capacitación. ➤ Relevancia del sistema de evaluación del desempeño. ➤ Proceso de evaluación del desempeño y su vinculación con perfiles de cargo basado en competencias en la etapa de planificación y seguimiento del desempeño. ➤ Procedimientos de retroalimentación formalmente definidos por el Servicio. ➤ Procesos de Inducción de la Institución ➤ Criterios de evaluación. ➤ Procedimientos administrativos y plazos para efectuar el

58 Debe diseñar claramente procedimiento que relacione el perfil con la planificación y el seguimiento del desempeño individual con el objeto de establecer y monitorear metas y compromisos individuales de acuerdo a los desafíos del cargo.

59 Las definiciones de perfiles de cargo del servicio en base a competencias laborales, deben ser definidos e informados a la DNSC hasta al menos el cuarto nivel jerárquico del servicio, de acuerdo a las Competencias establecidas en el Sistema de Capacitación.

60 Estas definiciones no deberán contener requerimientos que no estén asociados a la función, tales como sexo, domicilio, apariencia física, edad u otro. (Directriz del Instructivo Presidencial N° 002 sobre Buenas Prácticas Laborales, difundido a los servicios públicos el 15 de Junio de 2007, directriz del instructivo 1d, página 2).

61 Mecanismo de diálogo formalmente establecido, que se efectúa en la etapa previa de notificación de la precalificación e informes de desempeño, que permite al/la precalificador/a entregar retroalimentación al/la funcionario/a con el fin de potenciar sus fortalezas y superar sus debilidades.

62 Esta actividad de capacitación debe estar incorporada en el Plan Anual de Capacitación del Servicio.

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	proceso de evaluación. ➤ Registro en el SISPUBLI exclusivamente por medio de la Web, de las acciones de capacitación realizadas en materias de evaluación del desempeño.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>7. La institución aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos.</p> <p>8. La institución evalúa los resultados de la aplicación de la política de Evaluación del Desempeño enmarcada en la “Política de Recursos Humanos”</p> <p>9. La institución efectúa un análisis del proceso de evaluación del desempeño aplicado y los resultados de las calificaciones obtenidas.</p> <p>10. La institución elabora un Programa de Seguimiento basado en los resultados del análisis del proceso de evaluación del desempeño y de las calificaciones obtenidas, que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables”.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio aplica el sistema de evaluación del desempeño, considerando al menos lo siguiente:</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. ➤ Notificación de los informes de desempeño⁵³, de las precalificaciones, de la calificación, de la apelación y de la ubicación en el Escalafón de Mérito, mediante firma por parte de cada uno de los/as funcionarios/as. ➤ Uso de hojas de observaciones del/la funcionario/a, tanto en los informes de desempeño como en la precalificación. ➤ Diseño y aprobación por resolución de 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. ➤ Realización de los procedimientos de retroalimentación de precalificador/a a precalificado/a, de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Evaluación de Desempeño y a las orientaciones de políticas de Recursos Humanos de la Dirección Nacional del Servicio Civil. <p><input type="checkbox"/> El Servicio evalúa los resultados de la aplicación de la Política de Evaluación de Desempeño enmarcada en la Política de Recursos Humanos y considera en el análisis al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de Inducción. ➤ Los valores que sustentan la gestión en este ámbito de acción declarado en la política de evaluación de desempeño. ➤ Nivel de cumplimiento de las acciones realizadas para lograr los objetivos de evaluación del desempeño. ➤ Aplicabilidad de la política de evaluación de desempeño según etapas del proceso de Evaluación de Desempeño. ➤ Obtaculizadores y Facilitadores para la aplicación ➤ Cambios generados en el marco normativo, principios y declaraciones, y estrategia de la política de evaluación de desempeño. <p><input type="checkbox"/> El Servicio analiza los resultados del proceso de evaluación de desempeño, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados cuantitativos; según estamento y calidad jurídica (planta y/o contrata); número de funcionarios/as según puntaje máximo; número de funcionarios/as que hicieron observaciones a sus informes de desempeño y/o precalificación; número de funcionarios/as que apelaron ante el/La Jefe/a Superior del Servicio. ➤ Resultados cualitativos; problemas detectados mediante fuente de información primaria, como entrevistas, encuestas, reuniones grupales interactivas de análisis y relevamiento de información u otras, causas que los generan y recomendaciones que sean pertinentes para su perfeccionamiento. <p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones, considerando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ estableciendo compromisos, ➤ fechas, responsables y ➤ justificando las recomendaciones no consideradas en el Programa de Seguimiento.

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	➤ Para lo anterior, debe considerar el análisis de los resultados de la implementación de la política de evaluación del desempeño en el Servicio.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>11. La institución ejecuta el Programa de Seguimiento elaborado en la etapa anterior⁶³.</p> <p>12. La institución evalúa los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño modificado y mejorado, basado en el Programa de Seguimiento aplicado.</p> <p>13. La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas⁶⁴.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio ejecuta el Programa de Seguimiento de las Recomendaciones⁶⁵, considerando, al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumple los diferentes plazos considerados en el sistema de calificaciones. ➤ Cumple los compromisos acordados. <p><input type="checkbox"/> El Servicio evalúa los resultados de la aplicación del sistema de evaluación del desempeño modificado y mejorado⁶⁶, según el Programa de Recomendaciones, y de Seguimiento de los cambios generados al sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de los diferentes plazos considerados en el sistema de calificaciones por parte de las jefaturas directas (precalificadores, Junta Calificadora). ➤ Cumplimiento de los compromisos acordados en el programa de seguimiento. ➤ Cumplimiento en la aplicación de los criterios de evaluación definidos. ➤ Comparación⁶⁷ de la aplicación de las modificaciones al Reglamento Especial de Calificaciones efectuadas en este período con el Reglamento anterior, en los siguientes aspectos: Cumplimientos de plazos, existencias de firmas, existencia de hojas de observaciones, otros aspectos relevantes relacionados con los procesos de planificación, seguimiento y evaluación del desempeño. <p><input type="checkbox"/> El Servicio evalúa el sistema y los efectos introducidos en él y señala los cambios generados en la institución.</p>

63 Los compromisos deben ser incorporados en el ciclo del proceso de Evaluación del Desempeño, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.

64 A los servicios que repiten la etapa 4 y no ingresan al Programa Marco Avanzado, se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

65 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 Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Para aquellas instituciones que aun no han dictado el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Especial de Calificaciones que regirá para el período calificadorio 2009-2010 y para aquellas que efectuaron modificaciones al Reglamento Especial, se informa que el plazo máximo de dicho decreto Tomado Razón y publicado en el Diario Oficial, es antes del inicio del período calificadorio respectivo.

66 Este informe aplica sólo en el evento de tener modificaciones del Reglamento Especial de Calificaciones.

67 Sólo rige este requisito para aquellos servicios que aplicaron un nuevo Reglamento por primera vez o introdujeron modificaciones en el período 2008-2009. Los servicios que no han efectuado modificaciones no deben cumplir este requisito.

6.4. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana³

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB)

Etapa I

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

- Diagnóstico de la(s) OIRS.

Etapa II

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

- Diagnóstico de la(s) OIRS.
- Plan General de Implementación de la(s) OIRS.
- Programa de trabajo anual para la ejecución del Plan General de Implementación de la(s) OIRS.

Etapa III

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

- Diagnóstico de la(s) OIRS.
- Plan General de Implementación de la(s) OIRS, actualizado cuando sea aplicable, de acuerdo a los resultados obtenidos en la implementación parcial de la(s) OIRS.
- Programa de trabajo anual para la ejecución del Plan General de Implementación de la(s) OIRS.
- Resultados de la implementación parcial de las OIRS.

Etapa IV

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

- Diagnóstico de la(s) OIRS.
- Plan General de Implementación de la(s) OIRS, actualizado cuando sea aplicable, de acuerdo a los resultados obtenidos en la implementación parcial de la(s) OIRS.
- Programa de trabajo anual para la ejecución del Plan General de Implementación de la(s) OIRS.
- Resultados finales de la implementación de las OIRS.
- Programa de Seguimiento de Recomendaciones formuladas a partir de los resultados.

Etapa V

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

- Diagnóstico de las OIRS.
- Plan General de Implementación de la(s) OIRS, actualizado cuando sea aplicable, de acuerdo a los resultados obtenidos en la implementación parcial de la(s) OIRS.
- Programa de trabajo anual para la ejecución del Plan General de Implementación de la(s) OIRS.
- Resultados finales de la implementación de la(s) OIRS.
- Programa de Seguimiento de Recomendaciones formuladas a partir de los resultados.
- Resultados del Programa de Seguimiento de Recomendaciones comprometido.
- Diagnóstico, Diseño y Plan para la Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
- Sistema de Información para la Gestión (SIG).

Etapa VI

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

- Diagnóstico de las OIRS.
- Plan General de Implementación de la(s) OIRS, actualizado cuando sea aplicable, de acuerdo a los resultados obtenidos en la implementación parcial de la(s) OIRS.
- Programa de trabajo anual para la ejecución del Plan General de Implementación de la OIRS.
- Resultados finales de la implementación de la(s) OIRS.
- Programa de Seguimiento de Recomendaciones formuladas a partir de los resultados.
- Resultados del Programa de Seguimiento de Recomendaciones comprometido.
- Diagnóstico, Diseño y Plan para la Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
- Sistema de Información para la Gestión (SIG).
- Resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
- Programa de Seguimiento de las Recomendaciones, derivadas de los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
- Análisis de acciones realizadas en el año asociadas a la mantención del grado de desarrollo del sistema.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución realiza un diagnóstico del estado actual de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), identificando y analizando los instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas.</p> <p>2. La institución identifica en el diagnóstico, aquella información pública que se dispone en las actuales OIRS, la información que no se dispone y aquella que tiene carácter reservado, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado</p> <p>3. La institución compara los resultados del diagnóstico y establece brechas de funcionamiento con el modelo OIRS definido por la Secretaría General de Gobierno⁶⁸.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución realiza un Diagnóstico de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, identificando y analizando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definiciones Estratégicas⁶⁹ de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes (as), Usuarios (as) y Beneficiarios (as). ➤ Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención ciudadana, detallando aquellos casos en que éstos sean ciudadanos (a) y/o sus organizaciones, y su vinculación con las Definiciones Estratégicas de la institución. ➤ Catastro de las OIRS a lo largo del país. ➤ Ubicación de las OIRS en la estructura organizacional, identificando los flujos comunicacionales entre las OIRS y otras secciones del servicio. ➤ Reconocimiento de los derechos de las personas⁷⁰ mediante: la aplicación de metodologías de atención; procedimientos de recepción y respuesta a solicitudes ciudadanas, que respeten los plazos legales⁷¹; instrumentos para el registro y seguimiento⁷² de las solicitudes; los parámetros por los cuales se identifica al usuario (datos de: perfil, localización – contacto) y se clasifica la solicitud (tipología: solicitudes de acceso a la información pública, reclamo–queja, consulta, opinión, sugerencia, felicitaciones u otra) u otros descriptores propios de la Institución (se debe señalar su coherencia con los requisitos establecidos en el Sistema Gobierno Electrónico). ➤ Personal de las OIRS: Identificación de la dotación y las competencias⁷³ necesarias para desarrollar los procesos de atención ciudadana y la comparación con el perfil de los/as funcionarios/as, identificando al menos la calificación, habilidades, aptitudes, actitudes y manejo de las herramientas del sistema. ➤ Infraestructura existente para la atención ciudadana: Equipamiento tecnológico, conexión a redes, facilidad de

⁶⁸ Este modelo es descrito en la Guía Metodológica 2009 del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) y es elaborado por el Departamento de Información Ciudadana, de la División de Organizaciones Sociales (Ministerio Secretaría General de Gobierno) y publicado en el sitio Web <http://www.pmgairs.gov.cl>

⁶⁹ Las Definiciones Estratégicas deberán ser consistentes con las presentadas en la Ley de Presupuestos 2009 (Formulario A1).

⁷⁰ 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 tramiten 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.

⁷¹ 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. La Ley 20.285 establece que la autoridad o jefatura o jefe superior del servicio requerido sobre una solicitud de información, deberá pronunciarse, sea entregando la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12 (artículo 14, inc. 1°). Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos (artículo 14, inc. 2°).

⁷² 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.

⁷³ El diagnóstico de este perfil corresponde al diagnóstico de competencias realizado por la institución en el marco del sistema de capacitación del PMG.

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>acceso para los ciudadanos, visibilidad de la oficina, calidad de ubicación, otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. ➤ Metodología existente para la aplicación de instrumentos para medir los niveles de satisfacción ciudadana. ➤ Identificación de indicadores de desempeño que midan los procesos de atención y satisfacción ciudadana sobre el Servicio y las OIRS, describiendo los instrumentos de registro y recolección de datos para su medición, señalando al menos la existencia de los siguientes tipos de indicadores: satisfacción ciudadana (en cuanto a infraestructura, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales (según lo establecido en Ley 19.880 y la Ley 20.285); capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento de las OIRS; y cumplimiento de procedimientos relativos a derivaciones internas y externas de solicitudes que operan a través de las OIRS (informar a usuario/a sobre la derivación de su solicitud y solicitudes derivadas efectivamente respondidas). ➤ Estrategia de difusión de las OIRS del Servicio: Existencia de planes anuales de difusión, de acuerdo al perfil de la ciudadanía atendida en las OIRS. ➤ Existencia de Carta de derechos ciudadanos, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ La inclusión de contenidos referidos a información descriptiva de la institución; a los compromisos de calidad y tiempo con que la institución brindará el servicio, además de las indicaciones que faciliten el acceso al mismo por parte de las personas; e información complementaria referida a la localización de oficinas, horario de atención y responsable a cargo de la atención ciudadana. ○ Los mecanismos de participación de los los/as funcionarios/as que atienden público, las jefaturas intermedias y el equipo directivo del Servicios para su elaboración, así como de los usuarios y usuarias organizados/as cuando sea aplicable. ➤ Existencia de procesos de generación de información para retroalimentar la gestión institucional, mediante informes, reuniones de análisis en el equipo directivo y su periodicidad, con datos tales como estadísticas de las atenciones, los perfiles de los ciudadanos atendidos, sus demandas y los niveles de satisfacción, así como de indicadores de desempeño que se elaboren a partir de dichas estadísticas. <p>❑ La institución compara los resultados del diagnóstico y establece brechas de funcionamiento entre el estado actual de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y el modelo OIRS definido por la Secretaría General de Gobierno presentado en la Guía Metodológica 2009, analizando al menos las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vinculación entre Definiciones Estratégicas de la institución y sus funciones y atribuciones en materias de atención ciudadana. ➤ Ubicación de las OIRS en la estructura organizacional del Servicio. ➤ Perfil de las OIRS catastradas. ➤ Mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos de

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>las personas de acuerdo con la Ley 19.880 y la Ley 20.285.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Competencias del personal de las OIRS. ➤ Infraestructura existente para la atención ciudadana. ➤ Metodología para la aplicación de instrumentos que midan los niveles de satisfacción ciudadana. ➤ Indicadores de desempeño que miden los procesos de atención y satisfacción ciudadana sobre el Servicio y las OIRS. ➤ Carta de derechos ciudadanos. ➤ Estrategia de difusión de las OIRS del Servicio. ➤ Procesos de generación de información y medición de indicadores de desempeño sobre atención y satisfacción ciudadana para retroalimentar la gestión institucional.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>4. La institución diseña una OIRS, de acuerdo a los resultados del diagnóstico elaborado en la etapa anterior.</p> <p>5. La institución elabora un Plan General de Implementación de la OIRS diseñada, señalando su objetivo general y específicos; los instrumentos y descriptores para los siguientes registros: solicitudes de información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros; los instrumentos y medios para la difusión de las OIRS; metodología a utilizar para la atención y entrega de información pública a usuarios y Nº de OIRS a implementar cada año.</p> <p>6. La institución define los indicadores de desempeño para medir el logro en los procesos de atención de las OIRS, de respuesta a las solicitudes de información pública y satisfacción ciudadana, y determina el valor de la meta anual de cada uno. Estos indicadores deben reportar información relevante respecto a las siguientes variables: satisfacción ciudadana (infraestructura para la atención ciudadana, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales considerando la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; cumplimiento de plazos legales considerando la Ley 19.880; capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento, mejora continua de las OIRS y con la entrega de Información Pública; y grado de efectividad de los procedimientos relativos a derivaciones internas y externas que operan en las OIRS.</p> <p>7. La institución elabora un Programa de</p>	<p>☐ La institución diseña una OIRS, a partir de los resultados del diagnóstico elaborado en la etapa anterior y de las brechas detectadas respecto del modelo OIRS definido por la Secretaría General de Gobierno, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, que incluya al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vinculación entre las definiciones estratégicas del servicio y sus funciones en materia de atención ciudadana, con la(s) OIRS a implementar. ➤ Ubicación de la(s) OIRS en la estructura organizacional, identificando los flujos comunicacionales entre la(s) OIRS y otras secciones del servicio. ➤ Caracterización de los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas de acuerdo con la Ley 19.880 y la Ley 20.285, a través de procedimientos de recepción y respuesta a solicitudes ciudadanas que respeten los plazos legales⁷⁴, e instrumentos para su registro y seguimiento. ➤ Perfil de competencias del personal de las OIRS, al menos en relación la calificación, habilidades, aptitudes, actitudes y manejo de las herramientas del sistema. ➤ Descripción de la infraestructura que tendrá(n) la(s) OIRS para la atención ciudadana, señalando cuando sea aplicable: el equipamiento tecnológico, la conexión a redes, la facilidad de acceso, visibilidad, calidad de ubicación y otros aspectos de este tipo que la institución considere relevantes. ➤ Definición de una metodología para la aplicación de instrumentos para medir los niveles de satisfacción ciudadana. ➤ Definición de una metodología para la elaboración de la Carta de derechos ciudadanos que asegure: <ul style="list-style-type: none"> ○ La inclusión de contenidos referidos a información descriptiva de la institución; los compromisos de calidad y tiempo con que la institución brindará el servicio, además de las indicaciones que faciliten el acceso al mismo por parte de las personas; e información complementaria referida a la localización de oficinas, horario de atención y responsable a cargo de la atención ciudadana. ○ Los mecanismos de participación de los los/as funcionarios/as que atienden público, las jefaturas intermedias y el equipo directivo del Servicios para su elaboración, así como de los usuarios y usuarias organizados/as cuando sea aplicable. ➤ Descripción del procedimiento a través del cual se llevan a cabo los procesos de generación de información para retroalimentar la gestión institucional, mediante informes, reuniones de análisis en el equipo directivo y su periodicidad, con datos tales como estadísticas de las atenciones, los perfiles de los ciudadanos atendidos, sus demandas y los

⁷⁴ 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. La Ley 20.285 establece que la autoridad o jefatura o jefe superior del servicio requerido sobre una solicitud de información, deberá pronunciarse, sea entregando la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12 (artículo 14, inc. 1°). Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos (artículo 14, inc. 2°).

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS, señalando al menos los principales hitos de su implementación, procedimientos necesarios para dar respuesta a las solicitudes de información pública, y un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</p>	<p>niveles de satisfacción, así como a través de indicadores de desempeño que se elaboren a partir de dichas estadísticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ La institución elabora, de acuerdo con el Modelo de OIRS diseñado, un Plan General de Implementación de las OIRS, con un horizonte trianual, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, el cual deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos generales y específicos del Plan, contemplando la coherencia con las definiciones estratégicas y las funciones específicas del servicio en materias de atención ciudadana. ➤ Procedimientos de recepción y respuesta a solicitudes ciudadanas, que al menos consideren: <ul style="list-style-type: none"> ○ Instrumentos para el registro y seguimiento⁷⁵ de las solicitudes, los parámetros por los cuales se identifica al usuario (datos de: perfil, localización – contacto) y se clasifica la solicitud (tipología: solicitudes de acceso a la información pública, reclamo–queja, consulta, opinión, sugerencia, felicitaciones u otra) u otros descriptores propios de la Institución (se debe señalar su coherencia con los requisitos establecidos en el Sistema Gobierno Electrónico). ○ Metodología a utilizar para la atención y entrega de información pública a usuarios. ○ Procedimientos para responder a solicitudes de información pública. ➤ Un Plan de Difusión (anual) de las OIRS. ➤ N° de OIRS a implementar cada año, con su respectivo alcance geográfico. ❑ La institución define los indicadores de desempeño para medir el logro en los procesos de atención de las OIRS, de respuesta a las solicitudes de información pública y satisfacción ciudadana en el Plan General de Implementación de la(s) OIRS, de acuerdo a los resultados del Diagnóstico y al Modelo de OIRS diseñado: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Señalando el nombre de cada indicador de desempeño y su meta anual. ➤ Señalando los supuestos⁷⁶ establecidos para determinar el valor de la meta de cada indicador y su fundamentación. ➤ Señalando correctamente la fórmula o algoritmo de cálculo (Unidad de medida, periodicidad o frecuencia). ➤ Señalando el o los medios de verificación que permitan medir o cuantificar cada uno de los indicadores definidos⁷⁷. ➤ Señalando los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados. ➤ Señalando los mecanismos e instrumentos de sistematización de la información para elaborar los reportes a las autoridades del Servicio. ➤ Asegurando que consignen información relevante al menos de las siguientes variables: satisfacción ciudadana (infraestructura para la atención ciudadana, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales considerando la Ley de

⁷⁵ 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.

⁷⁶ Los supuestos deben corresponder a la identificación de factores externos a la gestión del Servicio que puedan tener incidencia en el cumplimiento de las metas de los indicadores.

⁷⁷ Los Medios de Verificación deben estar disponibles para ser revisados por el organismo validador del sistema.

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p data-bbox="805 222 1398 491">Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; cumplimiento de plazos legales considerando la Ley 19.880; capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento, mejora continua de las OIRS y con la entrega de Información Pública; y cumplimiento de procedimientos relativos a derivaciones internas y externas de solicitudes que operan a través de las OIRS (informar a usuario/a sobre la derivación de su solicitud y solicitudes derivadas efectivamente respondidas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="711 522 1398 709"> <input type="checkbox"/> La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS diseñado, el cual deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="760 604 1398 709">➤ Los principales hitos de la implementación del Plan, procedimientos necesarios para dar respuesta a las solicitudes de información pública, y un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>8. La institución implementa parcialmente las OIRS, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior⁷⁸, implementando la metodología de Atención, Información y Derivación de usuarios, a través de la incorporación de sistemas de registro y seguimiento de solicitudes de información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones u otros.</p> <p>9. La institución ejecuta y analiza los instrumentos y medios de difusión, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior.</p> <p>10. La institución mide los indicadores de desempeño definidos en la etapa anterior y analiza sus resultados.</p> <p>11. La institución capacita a los funcionarios, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior, para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas para la entrega de respuestas a solicitudes de información pública y para el desempeño de las funciones de las OIRS, según lo dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834.</p> <p>12. La institución analiza los resultados logrados durante el primer año de ejecución de las OIRS, identificando las brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas en el Plan General de Implementación de las OIRS elaborado en la etapa anterior, y realiza los ajustes correspondientes a éste, para la etapa siguiente.</p> <p>13. La institución, a partir del análisis de los resultados logrados durante el primer año de ejecución de las OIRS, actualiza el Plan General de Implementación de las OIRS y/o el programa de Trabajo, según corresponda para superar las brechas detectadas, elaborando nuevos objetivos, actividades, fechas y responsables, y/o precisando los vigentes, contemplando las</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución implementa parcialmente las OIRS, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior, realizando las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de los procedimientos de recepción y respuesta a solicitudes, a través de la incorporación de metodologías de atención y sistemas de registro y seguimiento de solicitudes de acceso a la información pública, consultas, reclamos-queja, sugerencias, felicitaciones u otros. ➤ Ejecución de los instrumentos y medios de difusión. ➤ Carta de derechos ciudadanos redactada sobre la base de la metodología definida en el objetivo N°4. <p><input type="checkbox"/> La institución mide los indicadores de desempeño para monitorear el logro en los procesos de atención de las OIRS, de respuesta a las solicitudes de información pública y satisfacción ciudadana, para lo cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mide los indicadores de desempeño elaborados e identificados en la etapa anterior (nuevos y existentes) a ser medidos en el año. ➤ Opera los sistemas de recolección de información (fichas, encuestas, bases de datos, otros). ➤ Opera los sistemas de sistematización de información a través de informes consolidados, reportes, documentos, registros con datos agregados, otros. ➤ Identifica y fundamenta los indicadores de desempeño incorporados, eliminados y/o corregidos en el Plan General de Implementación de la(s) OIRS. ➤ Elabora, modifica y/o mejora los reportes a las autoridades del Servicio, los que deberán considerar al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener una periodicidad adecuada a las necesidades de información para la toma de decisiones. ○ Incorporar análisis de los resultados de los indicadores identificando las causas de los resultados, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, validado por el Jefe a cargo de la OIRS. ○ Resumen Ejecutivo del Reporte con un análisis de los resultados relevantes de los indicadores de desempeño evaluados sobre procesos de atención de las OIRS, de respuesta a las solicitudes de información pública y satisfacción ciudadana, y lo presenta al Jefe de Servicio para su aprobación. <p><input type="checkbox"/> La institución como parte de la implementación parcial de la(s) OIRS, capacitación a los funcionarios, para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas para la entrega de respuestas a solicitudes de información pública y para el desempeño de las funciones de las OIRS, según lo dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior.</p> <p><input type="checkbox"/> La institución analiza los resultados de la implementación parcial</p>

⁷⁸ Para apoyar el proceso de implementación la Institución puede también revisar la Guía Metodológica 2009 del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), elaborado por el Departamento de Información Ciudadana, de la División de Organizaciones Sociales (Ministerio Secretaría General de Gobierno) y publicado en el sitio Web <http://www.pmgoirs.gov.cl>

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>definiciones estratégicas, las funciones del Servicio y el resultado esperado de los procesos para dar respuesta a las solicitudes de información pública.</p> <p>14. La institución incorpora al Plan General de Implementación de las OIRS y/o el programa de Trabajo, una estrategia para la implementación de nuevas OIRS en el resto del territorio o mejoramiento de las actuales.</p> <p>15. La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS actualizado, señalando al menos los principales hitos de la implementación de las OIRS y un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</p>	<p>de las OIRS, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados del Plan General de Implementación de las OIRS, identificando las brechas entre los logros alcanzados y los objetivos específicos del Plan y las actividades del Programa de Trabajo. ➤ N° de OIRS implementadas en el territorio, de acuerdo a la estrategia diseñada incluyendo metodologías de atención, información y derivación de usuarios, a través de la incorporación de sistemas de registro y seguimiento de solicitudes de acceso a la información pública, reclamos, sugerencias, felicitaciones, etc., 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. ➤ Análisis del plan de difusión. <p>☐ La institución actualiza el Plan General de implementación de las OIRS, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, cuando sea aplicable, lo cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definir nuevos y/o precisar actuales objetivos, actividades, fechas y responsables para la superación de las brechas detectadas en los aspectos analizados, contemplando las definiciones estratégicas y las funciones del Servicio en materias de atención ciudadana. ➤ Estrategia para la implementación de nuevas OIRS en el resto del territorio o mejoramiento de las actuales, de acuerdo al análisis realizado. ➤ La reformulación o definición de nuevos indicadores de desempeño para evaluar la gestión de los procesos de la OIRS, si corresponde, según las condiciones establecidas en el objetivo N° 6.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>16. La institución opera en régimen las OIRS, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior⁷⁹, con instrumentos de trabajo implementados y que dan respuesta a las: solicitudes de información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros.</p> <p>17. La institución ejecuta y analiza los instrumentos y medios de difusión, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior.</p> <p>18. La institución capacita a los funcionarios, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior, para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas para la entrega de respuestas a solicitudes de información pública y para el desempeño de las funciones de las OIRS, según lo dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834.</p> <p>19. La institución evalúa los resultados de la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS, analizando su funcionamiento; el perfil de usuarios/as a los que atiende la OIRS; el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden el logro en los procesos de atención de las OIRS, de respuesta a las solicitudes de información pública y satisfacción ciudadana; y formula recomendaciones para el siguiente período, que surgen del análisis de los resultados.</p> <p>20. La institución, a partir del análisis de los resultados la ejecución del Plan General de Implementación, actualiza el modelo OIRS diseñada en la etapa 2.</p> <p>21. La institución diseña un Programa de Seguimiento a partir de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, e</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS diseñado, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos de la implementación del Plan, procedimientos necesarios para dar respuesta a las solicitudes de información pública, y un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. <p><input type="checkbox"/> La institución tiene en pleno funcionamiento las OIRS, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Con instrumentos de trabajo implementados y que dan respuesta a las: solicitudes de acceso a la información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros; ➤ Con Instrumentos y medios de difusión ejecutados, considerando la difusión de la Carta de Derechos Ciudadanos; ➤ Con Funcionarios capacitados, para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas para la entrega de respuestas a solicitudes de información pública y para el desempeño de las funciones de las OIRS, según lo dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834. <p><input type="checkbox"/> La institución evalúa los resultados finales de la implementación y funcionamiento de las OIRS, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, lo cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Catastro de todas las OIRS del servicio implementadas en el territorio, de acuerdo a la estrategia definida en la etapa anterior. ➤ El perfil de lo/as ciudadano/as que atiende la OIRS. ➤ El análisis de los resultados efectivos de los indicadores de desempeño medidos y definidos en el Plan General de Implementación de la(s) OIRS que miden el logro en los procesos de atención de las OIRS, de respuesta a las solicitudes de información pública y satisfacción ciudadana. ➤ Identificación de brechas entre los logros alcanzados, el modelo OIRS diseñado por la Institución y los objetivos específicos planteados en el Plan General de implementación de las OIRS y las causas que las originaron. ➤ Formulación de recomendaciones de mejoramiento para el siguiente período, derivadas del análisis de los resultados de la implementación de las OIRS en el servicio, que permitan superar las brechas detectadas. <p><input type="checkbox"/> La institución, a partir del análisis de los resultados de la ejecución del Plan General de Implementación, actualiza el modelo OIRS diseñada en la etapa N°2, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, revisando y corrigiendo, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La vinculación entre las definiciones estratégicas del servicio y sus funciones en materia de atención ciudadana. ➤ La ubicación de la(s) OIRS en la estructura organizacional. ➤ Los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas de acuerdo con la Ley 19.880 y la Ley 20.285. ➤ El perfil de competencias del personal de las OIRS.

⁷⁹ Para apoyar el proceso de implementación la Institución puede también revisar la Guía Metodológica 2009 del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), elaborado por el Departamento de Información Ciudadana, de la División de Organizaciones Sociales (Ministerio Secretaría General de Gobierno) y publicado en el sitio Web <http://www.pmgairs.gov.cl>

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>identificando los plazos de ejecución y responsables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La descripción de la infraestructura de la(s) OIRS para la atención ciudadana. ➤ La metodología para la aplicación de instrumentos para medir los niveles de satisfacción ciudadana. ➤ La metodología para la elaboración de la Carta de derechos ciudadanos. ➤ El procedimiento a través del cual se llevan a cabo los procesos de generación de información y la medición de indicadores de desempeño, para retroalimentar la gestión institucional. <p>☐ La institución diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Compromisos derivados de las recomendaciones de mejoramiento formuladas, que permitan superar las brechas y sus causas, detectadas en los aspectos analizados en el objetivo N°12, identificando las actividades, los plazos de ejecución, responsables e indicadores para medir su cumplimiento.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA V - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>22. La institución ejecuta los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento, de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de Aplicación de las OIRS, definido en la etapa anterior.</p> <p>23. La institución realiza un diagnóstico de todos los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.), vinculando todos los espacios de atención a las definiciones estratégicas institucionales en materias de atención y entrega de información pública a la ciudadanía; e identificando y analizando los instrumentos de trabajo para los espacios de atención y para dar respuesta a las solicitudes de información pública necesarios.</p> <p>24. La institución identifica en el diagnóstico, aquella información pública que actualmente dispone bajo el mecanismo de Transparencia Activa⁸⁰, las herramientas para su publicidad y la periodicidad con que es actualizada; identifica aquella información que bajo este mecanismo, teniendo el carácter de pública no es aún difundida; y aquella que tiene el carácter de secreta o reservada y las razones que la fundan⁸¹.</p> <p>25. La institución identifica en el diagnóstico, aquella información pública que actualmente dispone bajo el mecanismo de Transparencia Pasiva⁸², las herramientas para su solicitud y entrega; identifica aquella información que bajo este mecanismo, teniendo el carácter de pública no es aún disponible y aquella que tiene el carácter de reservada, señalando para ambos casos las razones que la</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución implementa el Programa de Seguimiento de las Recomendaciones, definido en la etapa anterior, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acciones de mejoramiento realizadas para cumplir cada compromiso establecido en el programa de seguimiento. ➤ Justificaciones de los compromisos no cumplidos. <p><input type="checkbox"/> La institución realiza un Diagnóstico de todos los espacios de atención institucionales, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, identificando y analizando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definiciones Estratégicas⁸⁶ de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes(as)/Usuarios(as)/Beneficiarios(as). ➤ Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención ciudadana, detallando aquellos casos en que éstos sean ciudadanos/as y/o sus organizaciones, y su vinculación con las Definiciones Estratégicas de la institución. ➤ Metas en la Política de Participación Ciudadana en Políticas Públicas e Igualdad y No Discriminación. ➤ Catastro de los espacios de atención del servicio (teléfonos, call center, sitios Web, buzones, OIRS, móviles, centros de documentación, otros) y su cobertura territorial. ➤ Tipificación de sus usuarios/as. ➤ Descripción de la ubicación de los espacios de atención en la estructura del servicio, mediante un organigrama. ➤ Descripción de los siguientes instrumentos de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Metodologías de atención. ○ Procedimientos para la atención y derivación, basados en flujograma. ○ Sistema de registro y seguimiento de solicitudes (reclamos, sugerencias, consultas, solicitudes de acceso a la información pública, otras). ○ Planes anuales de difusión y diseño de instrumentos para la información y difusión de los productos y servicios institucionales. ➤ Instrumentos para la evaluación (metodologías para medir la satisfacción de los usuarios/as, informes de resultados, perfiles de usuarios/as más relevantes, solicitudes de acceso a la información pública más frecuentes u otros). ➤ Diagnóstico de las competencias de los funcionarios de los espacios de atención, de acuerdo a los requerimientos ciudadanos y normativas relativas a la atención ciudadana y la transparencia de la función pública y de acceso a la información de la administración del estado⁸⁷. ➤ Infraestructura existente para la atención ciudadana: equipamiento tecnológico, conexión a redes, facilidad de acceso para los ciudadanos, visibilidad de la oficina, calidad de ubicación, otros. ➤ Nivel de adaptación de los actuales procedimientos,

⁸⁰ De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Título III de la Ley).

⁸¹ La restricción de la publicidad sólo puede fundarse en motivos muy calificados, establecidos en el artículo 8° de la Constitución y en la Nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información, que reconoce un conjunto de razones que pueden justificar el secreto o la reserva de la información en poder de la Administración Pública, y que dicen relación con: a) El debido cumplimiento de las funciones del órgano, b) Los derechos de las personas, c) La seguridad de la Nación, d) El interés nacional, y e) que así lo declare una Ley de quórum calificado (No sirven para estos efectos las leyes simples o los reglamentos).

⁸² De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Título IV de la Ley).

ETAPA V - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>fundan.</p> <p>26. La institución compara los resultados del diagnóstico y establece brechas con el modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definido por la Secretaría General de Gobierno⁸³.</p> <p>27. La institución diseña un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, que coordine todos los espacios de atención institucional, y permita y promueva el conocimiento público de toda información inherente al funcionamiento de la Institución por mecanismos expeditos y oportunos, definiendo procedimientos de atención y derivación, sistema de registro y seguimiento, y plan de difusión para solicitudes de información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros.</p> <p>28. La institución define los indicadores de desempeño para medir el logro en los procesos de atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de respuesta a las solicitudes de información pública, satisfacción ciudadana, el efecto en la atención a la ciudadanía y el acceso a Información Pública de la Institución y determina el valor de la meta anual de cada uno. Estos indicadores deben reportar información relevante respecto a las siguientes variables: satisfacción ciudadana (infraestructura para la atención ciudadana, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales considerando la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; cumplimiento de plazos legales considerando la Ley 19.880; capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el</p>	<p>metodologías y recursos físicos y humanos, para evitar toda forma de discriminación y promover el respeto a la diversidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de indicadores de desempeño que midan los procesos de atención y satisfacción ciudadana sobre el Servicio y los espacios de atención, describiendo los instrumentos de registro y recolección de datos para su medición, señalado al menos la existencia de los siguientes tipos de indicadores: satisfacción ciudadana (en cuanto a infraestructura, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales (según lo establecido en Ley 19.880 y la Ley 20.285); capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento de los espacios de atención; cumplimiento de procedimientos relativos a derivaciones internas y externas de solicitudes que operan a través de los distintos espacios de atención (informar a usuario/a sobre la derivación de su solicitud y solicitudes derivadas efectivamente respondidas), el efecto en la atención a la ciudadanía y el acceso a Información Pública de la Institución. ➤ Carta de derechos ciudadanos, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Su difusión en los espacios de atención catastrados. ○ La inclusión de contenidos referidos a información descriptiva de la institución; a los derechos ciudadanos garantizados por el servicio (incluido el derecho de acceso a la información pública); a los compromisos de calidad y tiempo con que la institución brindará el servicio, además de las indicaciones que faciliten el acceso al mismo por parte de las personas; e información complementaria referida a la localización de oficinas, horario de atención y responsable a cargo de la atención ciudadana. ○ Los mecanismos de participación de los los/as funcionarios/as que atienden público, las jefaturas intermedias y el equipo directivo del Servicios para su elaboración, así como de los usuarios y usuarias organizados/as cuando sea aplicable. ☐ La institución identifica, describe y analiza en el diagnóstico, los siguientes aspectos relacionados con el proceso de Transparencia Activa establecido en los Artículos 6° y 7° de la Ley N° 20.285: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimientos actualmente operativos para dar cumplimiento de cada uno de los antecedentes que la institución debe mantener a través de su sitio electrónico obligatoriamente o que estén a disposición permanente del público (Artículos 6° y 7° de la Ley 20.285). ➤ Estructura organizacional para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Disposición de roles y responsabilidades para generación, revisión, publicación y actualización de la

⁸⁶ Las Definiciones Estratégicas deberán ser consistentes con las presentadas en la Ley de Presupuestos 2009 (Formulario A1).

⁸⁷ El diagnóstico de este perfil corresponde al diagnóstico de competencias realizado por la institución en el marco del sistema de capacitación del PMG.

⁸³ Este modelo es descrito en la Guía Metodológica 2009 del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) y es elaborado por el Departamento de Información Ciudadana, de la División de Organizaciones Sociales (Ministerio Secretaría General de Gobierno) y publicado en el sitio Web <http://www.pmgairs.gov.cl>

ETAPA V - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>funcionamiento, mejora continua del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y con la entrega de Información Pública; y grado de efectividad de los procedimientos relativos a derivaciones internas y externas que operan en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.</p> <p>29. La institución incorpora en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño definidos, que midan el efecto en la atención a la ciudadanía y el acceso a Información Pública de la Institución.</p> <p>30. La institución elabora un Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado, para el año en curso y siguientes, especificando su objetivo general y específicos; metodología a utilizar para la atención a usuarios; los espacios de atención que se integrarán al Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana cada año; la metodología para publicar la información pública que se debe disponer según el mecanismo de Transparencia Activa⁸⁴, y la metodología para entregar información pública solicitada bajo el mecanismo de Transparencia Pasiva⁸⁵.</p> <p>31. La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, señalando al menos los principales hitos de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</p>	<p>información a publicar permanentemente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Competencias del personal involucrado (que incluya diagnóstico de competencias y perfil de cargos)⁸⁸. <p>☐ La institución compara los resultados del diagnóstico y establece brechas de funcionamiento entre el estado actual de todos los espacios de atención institucionales y el modelo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definido por la Secretaría General de Gobierno presentado en la Guía Metodológica 2009, analizando al menos las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vinculación entre Definiciones Estratégicas de la institución y sus funciones y atribuciones en materias de atención ciudadana. ➤ Ubicación de los espacios de atención en la estructura organizacional del Servicio. ➤ Perfil de los espacios de atención catastrados. ➤ Mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas de acuerdo con la Ley 19.880 y la Ley 20.285. ➤ Competencias y capacitación del personal de los espacios de atención. ➤ Infraestructura existente para la atención ciudadana. ➤ Metodología para la aplicación de instrumentos que midan los niveles de satisfacción ciudadana. ➤ Estructura organizacional y forma de cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa. ➤ Indicadores de desempeño que miden los procesos de atención y satisfacción ciudadana sobre el Servicio y los espacios de atención. ➤ Carta de derechos ciudadanos. ➤ Estrategia de difusión de los espacios de atención del Servicio. ➤ Procesos de generación de información sobre atención ciudadana para retroalimentar la gestión institucional. ➤ Procedimientos de atención y derivación. ➤ Metodologías de atención ciudadana. ➤ Sistemas de registro y seguimiento de solicitudes. ➤ Mecanismo y nivel de tipificación de sus usuarios/as. ➤ Metas en la Política de Participación Ciudadana en Políticas Públicas e Igualdad y No Discriminación. <p>☐ La institución diseña un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana aplicable a todos sus espacios de atención, a partir de los resultados del diagnóstico y de las brechas detectadas respecto del modelo Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definido por la Secretaría General de Gobierno, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, que incluya al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimientos de atención y derivación de solicitudes para todos los espacios de atención y de respuesta a: solicitudes de

⁸⁴ De acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

⁸⁵ De acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

⁸⁸ De acuerdo a metodología de diagnóstico por competencias definido en el marco del Sistema de Capacitación del Programa Marco Básico del PMG 2009.

ETAPA V - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>acceso a la información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros⁸⁹.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño de un procedimiento para la operación del proceso de Transparencia Activa, que asegure la generación, revisión y la publicación mensual de los antecedentes que se deben mantener a disposición permanente del público⁹⁰. ➤ Metodologías de atención ciudadana. ➤ Sistema de registro y seguimiento de solicitudes. ➤ Plan de difusión que incluya la carta de derechos ciudadanos. ➤ Capacitación de los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y la aplicación de la metodología de atención. <p>□ La institución define los indicadores de desempeño para medir el logro en los procesos de atención del SIAC, de respuesta a las solicitudes de información pública, satisfacción ciudadana, el efecto en la atención a la ciudadanía y el acceso a Información Pública de la Institución y determina el valor de la meta anual de cada uno, en el Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de acuerdo a los resultados del Diagnóstico y el Modelo Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Señalando el nombre de cada indicador de desempeño y su meta anual. ➤ Señalando los supuestos⁹¹ establecidos para determinar el valor de la meta de cada indicador y su fundamentación. ➤ Señalando correctamente la fórmula o algoritmo de cálculo (Unidad de medida, periodicidad o frecuencia). ➤ Señalando el o los medios de verificación para cada uno de los indicadores definidos⁹². ➤ Señalando los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados. ➤ Señalando los mecanismos e instrumentos de sistematización de la información para elaborar los reportes a las autoridades del Servicio. ➤ Asegurando que consignen información relevante al menos de las siguientes variables: satisfacción ciudadana (infraestructura para la atención ciudadana, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales considerando la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; cumplimiento de plazos legales considerando la Ley 19.880 y la Ley 20.285; capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento y mejora continua del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y con la entrega de Información Pública; y cumplimiento de procedimientos relativos a derivaciones internas y externas

⁸⁹ Se recomienda revisar ORD. (GABMIN) N°357 del 26 de marzo de 2009 del Ministro del Interior(S) y Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, sobre instalación y uso de sistema informático de seguimiento y reporte de solicitudes de acceso a información y desarrollo de conector HML para aquellos instituciones que cuentan con un sistema propio, cuya copia está disponible en la página web <http://www.probidadytransparencia.gov.cl>.

⁹⁰ Este procedimiento debe también asegurar la aplicación de las instrucciones para el cumplimiento de obligaciones de transparencia activa impartidas a través de ORD. (GABMIN) N°413 del 13 de abril de 2009 del Ministro de Hacienda y Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio y cuya copia está disponible en la página web <http://www.probidadytransparencia.gov.cl>

⁹¹ Los supuestos deben corresponder a la identificación de factores externos a la gestión del Servicio que puedan tener incidencia en el cumplimiento de las metas de los indicadores.

⁹² Los Medios de Verificación deben estar disponibles para ser revisados por el organismo validador del sistema.

ETAPA V - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>de solicitudes que operan a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (informar a usuario/a sobre la derivación de su solicitud y solicitudes derivadas efectivamente respondidas).</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ La institución incorpora en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño, que midan el efecto en la atención a la ciudadanía y el acceso a Información Pública de la Institución: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Seleccionando los indicadores de desempeño definidos en el Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, que midan el efecto en la atención a la ciudadanía y el acceso a Información Pública de la Institución. ➤ Identificando el centro de responsabilidad a cargo de los indicadores de desempeño seleccionados⁹³. ➤ Incorporando los indicadores de desempeño seleccionados en el Sistema de Información para la Gestión (SIG) de la Institución. ➤ Asegurando que los indicadores de desempeño sean parte de los reportes del SIG, con el respectivo análisis de sus resultados, identificando las causas de los resultados, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, validado por el Jefe del Centro de Responsabilidad a cargo del (o los) indicadores en análisis. ❑ La institución elabora un Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de acuerdo con el Modelo Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, el cual deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos generales y específicos del Plan. ➤ Metodología a utilizar para la atención a ciudadanos y para entregar información pública solicitada bajo el mecanismo de Transparencia Pasiva⁹⁴. ➤ Metodología para publicar la información pública que se debe disponer según el mecanismo de Transparencia Activa⁹⁵. ➤ Plan de difusión y diseño de instrumentos para la difusión y entrega de información sobre los productos y servicios institucionales, para el período siguiente, considerando todos los espacios de atención. ❑ La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado, el cual deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos de la implementación del Plan y un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.

⁹³ Basado en la estructura organizacional del Servicio y definidos en el Sistema de Planificación y Control de Gestión.

⁹⁴ De acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

⁹⁵ De acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ETAPA VI - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>32. La institución pone en funcionamiento el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, con base al Programa de Trabajo elaborado en la etapa anterior, implementando procedimientos de atención, respuesta a solicitudes de información pública y derivación de solicitudes para todos los espacios de atención; y un sistema de registro y seguimiento de solicitudes de información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros.</p> <p>33. La institución ejecuta el Plan de difusión, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior.</p> <p>34. La institución capacita a los funcionarios, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior, para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.</p> <p>35. La institución mide los indicadores de calidad de atención definidos en la etapa anterior y analiza sus resultados.</p> <p>36. La institución evalúa los resultados de la ejecución del Plan General de implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, analizando el funcionamiento de los todos los espacios de atención institucional y el perfil de los usuarios (as) que estos atienden.</p> <p>37. La institución, como parte de la misma evaluación, analiza el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden el logro en los procesos de atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de respuesta a las solicitudes de información pública, satisfacción ciudadana, el efecto en la atención a la ciudadanía y el acceso a Información Pública de la Institución.</p> <p>38. La institución, como parte de la misma evaluación, identifica las brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas en el Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución pone en funcionamiento el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementando procedimientos de recepción, derivación y respuesta a solicitudes, para todos los espacios de atención; metodologías de atención y un sistema de registro y seguimiento de solicitudes de acceso a la información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros. ➤ Ejecutando el Plan de difusión, que considere la carta de derechos ciudadanos. ➤ Implementando los procedimientos relacionados con la operación del proceso de transparencia activa. ➤ Capacitando a los funcionarios, para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y la aplicación de las metodologías de atención. <p><input type="checkbox"/> La institución mide de los indicadores de desempeño para monitorear el logro en los procesos de atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, para lo cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mide los indicadores de desempeño elaborados e identificados en la etapa anterior (nuevos y existentes) a ser medidos en el año. ➤ Opera los sistemas de recolección de información (fichas, encuestas, bases de datos, otros). ➤ Opera los sistemas de sistematización de información a través de informes consolidados, reportes, documentos, registros con datos agregados, otros. ➤ Identifica y fundamenta los indicadores de desempeño incorporados, eliminados y/o corregidos en el Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. ➤ Elabora, modifica y/o mejora los reportes a las autoridades del Servicio, los que deberán considerar al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener una periodicidad adecuada a las necesidades de información para la toma de decisiones. ○ Incorporar análisis de los resultados de los indicadores identificando las causas de los resultados, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, validado por el Jefe a cargo de los espacios de atención. ○ Resumen Ejecutivo del Reporte con un análisis de los resultados relevantes de los indicadores de desempeño evaluados y lo presenta al Jefe de Servicio para su aprobación. <p><input type="checkbox"/> La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, lo cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis del funcionamiento de los todos los espacios de atención institucional y el perfil de los ciudadanos(as) que estos atienden. ➤ Análisis de los Procedimientos de atención y derivación de solicitudes para todos los espacios de atención. ➤ Análisis del Sistema de registro y seguimiento de solicitudes. ➤ Análisis de la ejecución del Plan de difusión. ➤ Análisis de los resultados de la capacitación a los

ETAPA VI - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>Atención Ciudadana diseñado por el Servicio en la etapa anterior, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período.</p> <p>39. La institución diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados del Plan General de implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, e identificando los plazos de ejecución y responsables.</p> <p>40. La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y definido en la etapa anterior⁹⁶.</p> <p>41. La institución, a partir del análisis de los resultados la ejecución del Plan General de Implementación y del Programa de Seguimiento elaborado, actualiza el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado en la etapa anterior y el Plan General de Implementación, a partir del análisis de los resultados de su ejecución.</p> <p>42. La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas⁹⁷.</p>	<p>funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y los procesos de transparencia activa y pasiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis del cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden el logro en los procesos de atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de respuesta a las solicitudes de información pública, satisfacción ciudadana, el efecto en la atención a la ciudadanía y el acceso a Información Pública de la Institución. ➤ Identificación y análisis de brechas entre los resultados efectivos, el modelo Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado por la Institución y los objetivos específicos planteados en el Plan General de implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, y las causas que los originaron. ➤ Formulación de recomendaciones de mejoramiento para el siguiente período, derivadas del análisis de los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, que permitan superar las brechas detectadas y el mejoramiento continuo del sistema. <p>☐ La institución diseña un Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en la evaluación de resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Compromisos derivados de las recomendaciones de mejoramiento formuladas, que permitan superar las brechas y sus causas, identificando las actividades, los plazos de ejecución, responsables e indicadores para medir su cumplimiento. <p>☐ La institución implementa el Programa de Seguimiento de las Recomendaciones para el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, definido en la etapa anterior, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acciones de mejoramiento realizadas para cumplir cada compromiso establecido en el programa de seguimiento. ➤ Justificaciones de los compromisos no cumplidos. <p>☐ La institución, a partir del análisis de los resultados de la ejecución del Plan General de Implementación, actualiza el modelo Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado en la etapa N°5, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, revisando y corrigiendo, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los procedimientos de atención y derivación de solicitudes para todos los espacios de atención y de respuesta a: solicitudes de información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros. ➤ Las metodologías de atención ciudadana. ➤ El sistema de registro y seguimiento de solicitudes. ➤ El procedimiento para la operación del proceso de Transparencia Activa. ➤ El plan de difusión, incluido la carta de derechos ciudadanos. ➤ La capacitación de los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y la aplicación de las metodologías de

⁹⁶ Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 6 del SIAC.

⁹⁷ A los servicios que repiten la etapa 6 y no ingresan al Programa Marco Avanzado, se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

ETAPA VI - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>atención y los procesos de transparencia activa y pasiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los indicadores de desempeño y sus metas para evaluar la gestión del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. <ul style="list-style-type: none"> ☐ La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, asegurando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ La actualización y difusión permanente de los procedimientos de registro, recepción, derivación y respuesta de las solicitudes ciudadanas. ➤ La actualización y difusión permanente de la Carta de Derechos Ciudadanos de acuerdo al plan anual de difusión. ➤ La capacitación continua del personal del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, con el fin de optimizar el desempeño de los espacios de atención, y de actualizar conocimientos y orientar el quehacer funcionario, de acuerdo a los nuevos requerimientos ciudadanos y normativas relativas a la atención ciudadana y la transparencia. ➤ La mantención y/o generación de indicadores de desempeño del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, relativos a la optimización de los procesos de atención, tiempos de respuesta a las solicitudes, la calidad de la atención y el acceso a la información pública, y el cumplimiento regular de las metas comprometidas para cada uno de ellos. ➤ La generación de reportes periódicos que sean analizados por la autoridad institucional, con información estadística respecto al tipo de solicitudes y perfil de los usuarios/as, que facilite la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los procesos de atención ciudadana y acceso a la información pública.

6.5. Gobierno Electrónico

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: “Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital” – Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía.</p>
<p>Etapa I</p> <p>Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital - Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios; y de los procesos de soporte institucional.
<p>Etapa II</p> <p>Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital - Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios; y de los procesos de soporte institucional.<input type="checkbox"/> Plan de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), y de los procesos de soporte institucional.<input type="checkbox"/> Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento con uso de TIC.<input type="checkbox"/> Programa de Monitoreo de la ejecución del Programa de Trabajo.
<p>Etapa III</p> <p>Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital - Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios; y de los procesos de soporte institucional.<input type="checkbox"/> Plan de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), y de los procesos de soporte institucional.<input type="checkbox"/> Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento con uso de TIC.<input type="checkbox"/> Programa de Monitoreo de la ejecución del Programa de Trabajo.<input type="checkbox"/> Implementación realizada del Programa de Trabajo para la ejecución del Plan de Mejoramiento con uso de TIC, y registro de los resultados de la implementación.<input type="checkbox"/> Difusión realizada a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional.
<p>Etapa IV</p> <p>Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital - Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios; y de los procesos de soporte institucional.<input type="checkbox"/> Plan de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), y de los procesos de soporte institucional.<input type="checkbox"/> Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento con uso de TIC.<input type="checkbox"/> Programa de Monitoreo de la ejecución del Programa de Trabajo.<input type="checkbox"/> Implementación realizada del Programa de Trabajo para la ejecución del Plan de Mejoramiento con uso de TIC, y registro de los resultados de la implementación.<input type="checkbox"/> Difusión realizada a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional.<input type="checkbox"/> Evaluación de resultados de la operación y administración de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC.<input type="checkbox"/> Programa de Seguimiento de los resultados de la evaluación operativa y de la gestión, con propuestas de recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cada uno de estos aspectos.<input type="checkbox"/> Medición del cumplimiento de las recomendaciones y compromisos formulados en el año anterior.
<p>Etapa V</p> <p>Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital - Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios; y de los procesos de soporte institucional.<input type="checkbox"/> Plan de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si

MEDIO DE VERIFICACIÓN

- corresponde), y de los procesos de soporte institucional.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento con uso de TIC.
 - Programa de Monitoreo de la ejecución del Programa de Trabajo.
 - Implementación realizada del Programa de Trabajo para la ejecución del Plan de Mejoramiento con uso de TIC, y registro de los resultados de la implementación.
 - Difusión realizada a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional.
 - Evaluación de resultados de la operación y administración de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC.
 - Programa de Seguimiento de los resultados de la evaluación operativa y de la gestión, con propuestas de recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cada uno de estos aspectos.
 - Medición del cumplimiento de las recomendaciones y compromisos formulados en el año anterior.
 - Diagnóstico de interoperabilidad de uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, y sus procesos de soporte institucional, para los cuales requiere información de otras instituciones y en los que genera información requerida por otras instituciones.
 - Plan de interoperabilidad para la implementación de la estrategia de mejoramiento con uso de TIC.
 - Programa de Trabajo para la implementación del Plan de Interoperabilidad.
 - Programa de Monitoreo de la ejecución del Programa de Trabajo del Plan de Interoperabilidad.

Etapa VI

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital - Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios; y de los procesos de soporte institucional.
- Plan de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), y de los procesos de soporte institucional.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento con uso de TIC.
- Programa de Monitoreo de la ejecución del Programa de Trabajo.
- Implementación realizada del Programa de Trabajo para la ejecución del Plan de Mejoramiento con uso de TIC, y registro de los resultados de la implementación.
- Difusión realizada a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional.
- Evaluación de resultados de la operación y administración de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC.
- Programa de Seguimiento de los resultados de la evaluación operativa y de la gestión, con propuestas de recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cada uno de estos aspectos.
- Medición del cumplimiento de las recomendaciones y compromisos formulados en el año anterior.
- Diagnóstico de interoperabilidad de uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, y sus procesos de soporte institucional, para los cuales requiere información de otras instituciones y en los que genera información requerida por otras instituciones.
- Plan de interoperabilidad para la implementación de la estrategia de mejoramiento con uso de TIC.
- Programa de Trabajo para la implementación del Plan de Interoperabilidad.
- Programa de Monitoreo de la ejecución del Programa de Trabajo del Plan de Interoperabilidad.
- Implementación realizada del plan de interoperabilidad para la implementación de la estrategia de mejoramiento con uso de TIC, y registro de los resultados de la implementación.
- Difusión realizada a los clientes/ usuarios/ beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento en la provisión de sus productos estratégicos y de soporte institucional para los cuales requiere interoperar con otras instituciones y los beneficios asociados.

Etapa VII

Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital - Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios; y de los procesos de soporte institucional.
- Plan de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), y de los procesos de soporte institucional.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento con uso de TIC.
- Programa de Monitoreo de la ejecución del Programa de Trabajo.
- Implementación realizada del Programa de Trabajo para la ejecución del Plan de Mejoramiento con uso de TIC, y registro de los resultados de la implementación.
- Difusión realizada a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional.
- Evaluación de resultados de la operación y administración de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

- Programa de Seguimiento de los resultados de la evaluación operativa y de la gestión, con propuestas de recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cada uno de estos aspectos.
- Medición del cumplimiento de las recomendaciones y compromisos formulados en el año anterior.
- Diagnóstico de interoperabilidad de uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, y sus procesos de soporte institucional, para los cuales requiere información de otras instituciones y en los que genera información requerida por otras instituciones.
- Plan de interoperabilidad para la implementación de la estrategia de mejoramiento con uso de TIC.
- Programa de Trabajo para la implementación del Plan de Interoperabilidad.
- Programa de Monitoreo de la ejecución del Programa de Trabajo del Plan de Interoperabilidad.
- Implementación realizada del plan de interoperabilidad para la implementación de la estrategia de mejoramiento con uso de TIC, y registro de los resultados de la implementación.
- Difusión realizada a los clientes/ usuarios/ beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento en la provisión de sus productos estratégicos y de soporte institucional para los cuales requiere interoperar con otras instituciones y los beneficios asociados.
- Evaluación de resultados de la operación y administración de cada proyecto de interoperabilidad.
- Programa de Seguimiento de los resultados de la evaluación operativa y de la gestión de la implementación del plan de interoperabilidad, con propuesta de recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cada uno de estos aspectos
- Medición del cumplimiento de las recomendaciones y compromisos formulados en el año anterior.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución realiza un Diagnóstico del uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios⁹⁸ y en los procesos de soporte institucional, considerando al menos el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico⁹⁹. Como resultado de este diagnóstico, la institución identifica los procesos de provisión de productos estratégicos y de soporte institucional que requieren mejoramiento y uso de TIC.</p> <p>2. La institución prioriza los proyectos de mejoramiento y uso de TIC, de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado y fundamenta la selección realizada.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución realiza un diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, y de los procesos de soporte institucional considerando el cumplimiento de normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico desde la perspectiva de su mejoramiento mediante el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presenta informe a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía. Se sugiere considerar lo señalado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía. Este diagnóstico deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de los procesos de provisión de los productos estratégicos y los procesos de soporte institucional: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre de los procesos asociados al producto estratégico analizado y los procesos de soporte institucional. ○ Procesos en los que corresponda incorporar mejoras utilizando TIC (incluyendo aquellos que registran algún avance). ○ Procesos en los que no corresponda incorporar mejoras utilizando TIC. ➤ Selección de los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) y los procesos de soporte institucional susceptibles de mejorar usando TIC y su justificación. Considerar la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico¹⁰⁰. ➤ 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, los que deberán incluir al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Determinación de las brechas a cubrir cumpliendo con la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico¹⁰⁰. ➤ Identificación de las modificaciones y/o mejoras a los procesos de provisión de los productos estratégicos y de los procesos de soporte institucional seleccionados que utilizarán TIC, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico¹⁰⁰. ○ 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. ➤ Presentación del conjunto de proyectos asociados a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Modificaciones y/o mejoras a procesos de provisión de los productos estratégicos de la institución. ○ Modificaciones y/o mejoras a procesos de soporte

⁹⁸ La definición de productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios debe corresponder a la definición realizada por la institución en el sistema de Planificación / Control de Gestión y señalada en la Ficha A-1 "Definiciones Estratégicas", presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2009, actualizada según corresponda.

⁹⁹ La normativa a considerar se refiere a las comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad – confidencialidad (DS. 77, 81 y 83, respectivamente) y nuevas normativas definidas por el Comité de Normas para el Documento Electrónico. Además, se deben considerar las siguientes leyes; Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales, Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica, y Ley N° 19.880 sobre bases de procedimientos administrativos.

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p data-bbox="899 218 1024 245">institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="711 275 1398 352"> <input type="checkbox"/> La institución identifica y justifica los proyectos de mejoramiento y uso de TIC priorizados, de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="760 359 1398 411">➤ Las necesidades presupuestarias aprobadas en la ley de presupuestos de cada año para el desarrollo de cada proyecto. <li data-bbox="760 417 1398 466">➤ La relevancia del proyecto en términos de impacto ciudadano y apoyo a las áreas estratégicas de la institución.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>3. La institución elabora el Plan de mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), para la ejecución y evaluación de cada uno de los proyectos priorizados de acuerdo al diagnóstico.</p> <p>4. La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la operación del proyecto priorizado.</p> <p>5. La institución elabora un Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto, de acuerdo a lo establecido en el Plan de mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), definiendo al menos actividades, plazos y responsables.</p> <p>6. La institución diseña un Programa de Monitoreo, que incluya actividades, plazos y responsables, para controlar la ejecución del programa de trabajo de cada proyecto.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución elabora, de acuerdo al Diagnóstico, el Plan de Mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para la ejecución y evaluación de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional. Se sugiere utilizar lo señalado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía.</p> <p><input type="checkbox"/> Este Plan deberá incluir al menos los siguientes aspectos, por cada proyecto priorizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo general de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido. ➤ Objetivos específicos de cada proyecto. ➤ Indicadores de Desempeño para evaluar la operación del proyecto de mejoramiento con uso de TIC, metas y medios de verificación. <p><input type="checkbox"/> La institución elabora un Programa de Trabajo, de acuerdo al Plan aprobado por el Jefe de Servicio, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación secuencial de tareas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hitos principales. ○ Cronograma de trabajo que incorpore plazos y responsables de la implementación. ➤ Identificación de ruta crítica (es la ruta básica que asegure que se complete el proyecto). ➤ Plan de mitigación de riesgo (define los riesgos asociados al proyecto y sus acciones para resolverlos). <p><input type="checkbox"/> La institución diseña un Programa de Monitoreo y control de la implementación de acuerdo al programa de trabajo para cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mecanismos de control. ➤ Frecuencia de control. ➤ Hitos de control. ➤ Requisitos de aceptación conforme hitos de control (entregables). ➤ Fecha de implementación planificada. ➤ Responsable de cumplimiento.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>7. La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan definido en la etapa anterior, incorporando las actividades identificadas en el Programa de Monitoreo.</p> <p>8. La institución registra los resultados de la implementación del Programa de Trabajo, considerando al menos las actividades desarrolladas, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.</p> <p>9. La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los resultados de la implementación del Programa de Trabajo.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional. Se sugiere utilizar lo señalado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía. Esta implementación deberá considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplir con el desarrollo de las actividades, analizando éstas en términos del tiempo y recursos utilizados. <p><input type="checkbox"/> La Institución registra los resultados de la implementación, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicar un programa de monitoreo y control de la implementación del programa de trabajo para cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido. ➤ Reconocer y declarar las dificultades y holguras encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos. ➤ Justificar eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos. <p><input type="checkbox"/> La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento desarrollado en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional con uso de TIC, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Público objetivo a quien están dirigidos los proyectos implementados. ➤ Mensaje central que debe ser conocido por el público objetivo. ➤ Canales de comunicación escogidos para difundir el mensaje. ➤ Fecha de ejecución de las actividades consideradas para la difusión.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>10. La institución evalúa los resultados de la operación de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional implementado, considerando la medición de los indicadores de desempeño.</p> <p>11. La institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC durante su implementación.</p> <p>12. La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos¹⁰⁰, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación de los proyectos ejecutados</p> <p>13. La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹⁰¹.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución evalúa los resultados la operación de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional implementado. Se sugiere utilizar lo señalado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía. La evaluación deberá considerar al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados obtenidos de la medición de los indicadores de desempeño de la operación del proyecto de mejoramiento con uso de TIC, identificando y justificando brechas entre el resultado efectivo y lo planificado. ➤ Medios de Verificación de los resultados obtenidos en los indicadores. ➤ Aspectos de la operación que requieren modificación, no considerados en el proyecto implementado. <p><input type="checkbox"/> La Institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto, considerando para el análisis, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación realizada de acuerdo al programa de trabajo. ➤ Medidas correctivas versus preventivas ejecutadas. ➤ Presupuesto ejecutado versus el programado. ➤ Plazos efectivos versus plazos planificados. <p><input type="checkbox"/> La institución diseña un Programa de Seguimiento de los resultados de la evaluación operativa y de la gestión, en la cual deberá considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer recomendaciones derivadas de la evaluación de la operación y de la gestión de cada proyecto realizado. ➤ Establecer compromisos derivados de las recomendaciones formuladas, plazos y responsables, de la evaluación de la operación y de la gestión de cada proyecto realizado. <p><input type="checkbox"/> La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, incorporando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguimiento y control de la gestión de los proyectos a través de la implementación de un sistema de control de proyectos, el cual deberá incluir al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Medición del cumplimiento de las recomendaciones formuladas el año anterior. ○ Medición del cumplimiento de los compromisos formulados el año anterior.

¹⁰⁰ Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico plan o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema donde sus etapas son acumulativas.

¹⁰¹ A los servicios que repiten la etapa 4 debido a que no hacen interoperabilidad y a que no ingresan al Programa Marco Avanzado, se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA V - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>14. La institución realiza un diagnóstico de interoperabilidad con uso de TIC en los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios y en los procesos de soporte institucional para los cuales requiere información de otras instituciones, considerando al menos la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico¹⁰⁰.</p> <p>15. La institución realiza un diagnóstico de interoperabilidad con uso de TIC en los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios y en los procesos de soporte institucional, para los cuales genera información requerida por otras instituciones, considerando al menos la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico¹⁰⁰.</p> <p>16. La institución elabora el Plan de interoperabilidad con uso de TIC para la ejecución y evaluación de los proyectos priorizados de acuerdo al diagnóstico.</p> <p>17. La institución define Indicadores de Desempeño para evaluar los resultados de la operación de cada proyecto de interoperabilidad priorizado.</p> <p>18. La institución elabora un Programa de Trabajo para cada proyecto, de acuerdo a lo establecido en el Plan de interoperabilidad con uso de TIC, definiendo al menos actividades, plazos y responsables. La institución diseña un Programa de Monitoreo, que incluya actividades, plazos y responsables, para controlar la ejecución del programa de Trabajo.</p>	<p>☐ La Institución realiza un Diagnóstico de Interoperabilidad de uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios y sus procesos de soporte institucional, para los cuales requiere información de otras instituciones. El Diagnóstico de Interoperabilidad deberá considerar, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación y análisis de una selección justificada de los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional que requieren información de otras instituciones. Para cada proceso se debe especificar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Caracterización de la información requerida en el proceso (canal, formato). ○ Frecuencia y volumen de demanda. ○ El medio o soporte a través del cual la información requerida es incorporada al(los) proceso(s) de provisión de productos estratégicos que alimenta. ○ Identificación de los documentos intercambiados con otras instituciones en el proceso. ➤ Identificación de las modificaciones y/o mejoras mediante la utilización de TIC a los procesos de provisión de productos estratégicos y sus procesos de soporte institucional que requieren información de otras instituciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico. ○ Alternativas tecnológicas de implementación de las modificaciones propuestas, considerando canal y formato de intercambio de información. ○ Análisis de los beneficios y los costos asociados a las alternativas tecnológicas consideradas, para la implementación de las modificaciones. <p>☐ La Institución realiza un Diagnóstico de Interoperabilidad de uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios y sus procesos de soporte institucional, para los cuales genera información requerida por otras instituciones. El Diagnóstico de Interoperabilidad deberá considerar, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación y análisis de todos los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional que generan información requerida por otras instituciones. Para cada proceso, se debe considerar, al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de los documentos generados en el proceso. ○ Caracterización de los mecanismos (canal, formato) en que se genera(n) actualmente el(los) documento(s), considerando frecuencia y volumen de entrega. ➤ Identificación de las modificaciones y/o mejoras mediante la utilización de TIC a los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional que generan información requerida por otras instituciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico. ○ Alternativas tecnológicas de implementación de las

ETAPA V - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>modificaciones propuestas, considerando canal y formato de intercambio de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de los beneficios y costos asociados a las alternativas tecnológicas consideradas, para la implementación de las modificaciones. <p>➤ Presentación del conjunto de proyectos asociados a las mejoras en términos de interoperabilidad de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional para los cuales se requiere/genera información de/a otras instituciones.</p> <p><input type="checkbox"/> La institución identifica y justifica los proyectos de interoperabilidad priorizados en base a las iniciativas levantadas en el diagnóstico, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las necesidades presupuestarias aprobadas en la ley de presupuestos de cada año para el desarrollo de cada proyecto. ➤ La relevancia del proyecto en términos de impacto ciudadano, interacción con otras Instituciones y apoyo a las áreas estratégicas de la institución. <p><input type="checkbox"/> La institución elabora, de acuerdo al Diagnóstico realizado, el Plan de Interoperabilidad con uso de TIC para la ejecución y evaluación de cada proyecto de interoperabilidad comprometido. Se sugiere utilizar lo señalado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía.</p> <p><input type="checkbox"/> El Plan deberá incluir al menos los siguientes aspectos por cada proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo general del proyecto. ➤ Objetivos específicos para cada iniciativa. ➤ Indicadores de Desempeño para evaluar la operación del proyecto de mejoramiento con uso de TIC, metas y medios de verificación. <p><input type="checkbox"/> La institución elabora el Programa de trabajo del Plan de Mejoramiento y uso de TIC para cada proyecto de interoperabilidad comprometido, que incluya al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagrama secuencial de tareas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Hitos principales. ○ Cronograma de trabajo que incluya plazos y responsables de la implementación. ○ Identificación de ruta crítica. ○ Plan de mitigación de riesgo. <p><input type="checkbox"/> La institución diseña un programa de monitoreo y control de la implementación del programa de trabajo para cada proyecto de interoperabilidad comprometido, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mecanismos de control. ➤ Frecuencia de control. ➤ Hitos de control. ➤ Requisitos de aceptación conforme hitos de control (entregables). ➤ Fecha de implementación planificada. ➤ Responsable de cumplimiento.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA VI - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>19. La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto de interoperabilidad comprometido en la provisión de sus productos estratégicos y/o sus procesos de soporte institucional, incorporando las actividades identificadas en el Programa de Seguimiento.</p> <p>20. La institución registra los resultados de la implementación de cada proyecto de interoperabilidad priorizado, considerando al menos las actividades desarrolladas, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.</p> <p>21. La institución difunde a los clientes/ usuarios/ beneficiarios y a sus funcionarios los resultados de la implementación del Programa de Trabajo.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto de interoperabilidad comprometido en la provisión de sus productos estratégicos y/o sus procesos de soporte institucional. Se sugiere utilizar lo señalado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía. Esta implementación deberá considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplir con el desarrollo de las actividades, analizando éstas en términos del tiempo y recursos utilizados. <p><input type="checkbox"/> La Institución registra los resultados de la implementación, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicar programa de monitoreo y control para la implementación del programa de trabajo para cada proyecto de interoperabilidad comprometido. ➤ Reconocer y declarar las dificultades y holguras encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos. ➤ Justificar eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos. <p><input type="checkbox"/> La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento desarrollado en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y/o sus procesos de soporte institucional con los proyectos de interoperabilidad implementados, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Público objetivo a quien están dirigidos los proyectos de interoperabilidad implementados. ➤ Mensaje central que debe ser conocido por el público objetivo. ➤ Canales de comunicación escogidos para difundir el mensaje. ➤ Fecha de ejecución de las actividades consideradas en la difusión.

ÁREA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA VII - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>22. La institución evalúa los resultados de la operación de los proyectos de interoperabilidad para la provisión de sus productos estratégicos y/o sus procesos de soporte institucional implementado, considerando la medición de los indicadores de desempeño.</p> <p>23. La institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto de interoperabilidad con uso de TIC durante su implementación.</p> <p>24. La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos¹⁰², plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación de los proyectos de interoperabilidad ejecutados.</p> <p>25. La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹⁰³.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución evalúa los resultados de la operación del proyecto de interoperabilidad para la provisión de sus productos estratégicos y/o de soporte institucional implementado. Se sugiere utilizar lo señalado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía. La evaluación deberá considerar al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados obtenidos de la medición de los indicadores de desempeño comprometidos en el plan respecto de la operación del proyecto de mejoramiento con uso de TIC de cada proyecto de interoperabilidad, identificando y justificando brechas entre el resultado efectivo y lo planificado. ➤ Medios de Verificación de los resultados obtenidos en los indicadores. ➤ Aspectos de la operación que requieren modificación, no considerados en el proyecto de interoperabilidad implementado. <p><input type="checkbox"/> La Institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto de interoperabilidad con uso de TIC implementado, considerando para el análisis al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación realizada de acuerdo al programa de trabajo. ➤ Medidas correctivas versus preventivas ejecutadas. ➤ Presupuesto ejecutado versus el programado. ➤ Plazos efectivos versus los plazos planificados. <p><input type="checkbox"/> La institución diseña un programa de seguimiento de los resultados de la evaluación operativa y de gestión, en la cual deberá considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer recomendaciones derivadas de la evaluación de la operación y de la gestión de cada proyecto realizado. ➤ Establecer compromisos derivados de las recomendaciones formuladas, plazos y responsables, de la evaluación de la operación y de la gestión de cada proyecto realizado. <p><input type="checkbox"/> La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, incorporando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguimiento y control de la gestión de los proyectos a través de la implementación de un sistema de control de proyectos, el cual deberá incluir al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Medición del cumplimiento de las recomendaciones formuladas el año anterior. ○ Medición del cumplimiento de los compromisos formulados el año anterior.

¹⁰² Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico plan o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema donde sus etapas son acumulativas.

¹⁰³ A los servicios que repiten la etapa 7 se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

6.6. Sistema de Acceso a la Información Pública

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

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB)

Etapa I

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

- Diagnóstico.

Etapa II

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

- Diagnóstico.
- Plan General de Implementación del Sistema para el año en curso y siguientes.
- Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del Sistema del año siguiente.

Etapa III

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

- Diagnóstico.
- Plan General de Implementación del Sistema para el año en curso y siguientes.
- Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del Sistema del año siguiente.
- Ejecución del Programa de Trabajo Anual.
- Reportes de los indicadores de desempeño que monitorean los procesos del Sistema.
- Reportes del Sistema de Información para la Gestión (SIG).

Etapa IV

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

- Diagnóstico.
- Plan General de Implementación del Sistema para el año en curso y siguientes.
- Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del Sistema del año siguiente.
- Ejecución del Programa de Trabajo Anual.
- Reportes de los indicadores de desempeño que monitorean los procesos del Sistema.
- Reportes del Sistema de Información para la Gestión (SIG).
- Resultados de la evaluación de la implementación del Sistema.
- Programa de Seguimiento de Recomendaciones formuladas a partir de los resultados de la evaluación de la implementación del Sistema.
- Resultados del Programa de Seguimiento de Recomendaciones comprometido.

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

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución realiza un diagnóstico del estado actual de sus procedimientos y sistemas de administración de información y archivo, destinado a preparar el cumplimiento de las normas de transparencia activa y pasiva (respuestas a solicitudes de información), establecidas en la Ley N° 20.285.</p> <p>2. La institución identifica en el diagnóstico, aquella información pública que actualmente dispone bajo el mecanismo de Transparencia Activa¹⁰⁴, los procedimientos utilizados para su publicidad y actualización, y la periodicidad con que es difundida.</p> <p>3. La institución identifica en el diagnóstico los sistemas y procedimientos para la solicitud y entrega de información, y los procesos de gestión documental y de archivo asociados (transparencia pasiva)¹⁰⁵.</p> <p>4. La institución identifica en el diagnóstico todos los espacios de atención existentes y los instrumentos de trabajo asociados a ellos¹⁰⁶, con el fin de potenciar los actuales mecanismos de contacto con la ciudadanía disponibles.</p> <p>5. La institución compara los resultados del diagnóstico con lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución realiza un diagnóstico, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, en el que identifica, describe y analiza los procedimientos en materias de catastro, conservación, transferencia y expurgación de documentos, de acuerdo a las disposiciones vigentes en esta materia¹⁰⁷, con el fin de facilitar el cumplimiento de las normas de transparencia activa y pasiva¹⁰⁸ que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Catastro de documentos de la institución, susceptibles de ser solicitados por la ciudadanía, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación física de los documentos. ○ Su organización documental (soporte, tamaño, fecha y sistemas de clasificación y ordenación de los documentos). ○ El acceso y uso de los documentos (identificando los derechos y medios de acceso disponibles en la unidad generadora de documentos como por otras unidades de la institución para encontrar, usar o recuperar los documentos). ○ La conservación documental, determinando la localización física de los documentos y las condiciones de protección en los que se encuentran. ➤ Análisis de la(s) unidad(es) de archivos, que contemple archivo local, y/o de oficina y/o archivo administrativo central del Servicio, si existe(n), identificando funciones, lugar en la estructura administrativa, número y competencias del personal involucrado (diagnóstico de competencias y perfil de cargos)¹⁰⁹ y descripción de la interacción entre las distintas unidades relacionadas con la gestión de archivos al interior de la institución. ➤ Existencia de procedimientos de uso y archivo de los documentos, identificando y describiendo las siguientes funciones asociadas, cuando corresponda: <ul style="list-style-type: none"> ○ Proceso de traspaso de documentos desde la unidad generadora de documentos a la(s) unidad(es) de archivos (archivo local y/o archivo(s) de oficina y/o archivo central del Servicio), si existen. ○ Procedimientos de organización, descripción, almacenamiento e identificación de documentos.

¹⁰⁴ De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la información de la Administración del Estado (Título III de la Ley).

¹⁰⁵ De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la información de la Administración del Estado (Título IV de la Ley).

¹⁰⁶ Link de contactos en páginas Web, Oficina de Partes, dirección postal, otros.

¹⁰⁷ Se recomienda revisar Circular N° 51 del 09 febrero de 2009, del Director de Bibliotecas, Archivos y Museos, sobre disposiciones y recomendaciones referentes a conservación transferencia y eliminación de documentos, y cuya copia está disponible en la página web <http://www.probidadytransparencia.gov.cl>.

¹⁰⁸ Para apoyar el proceso de diagnóstico la Institución puede también revisar los materiales de apoyo "Manual de Procedimiento Plan General de Trabajo de Archivos Públicos" y "Guía para la elaboración de un Manual de Procedimientos de Gestión de Archivos", elaborados por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y publicados en el sitio Web <http://www.probidadytransparencia.gov.cl>.

¹⁰⁹ De acuerdo a metodología de diagnóstico por competencias definido en el marco del sistema de capacitación del Programa Marco Básico del PMG 2009.

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>del Estado y establece brechas para ser incorporados en el diseño del Sistema de Acceso a la Información Pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimientos de instalación física de los documentos. ○ Procedimiento para documentos expurgados¹¹⁰. ○ Procedimiento de envío de documentos al Archivo Nacional¹¹¹ de acuerdo con el Decreto con Fuerza de Ley N° 5.200. ○ Procedimiento para la consulta de documentos en la(s) unidad(es) de archivos (archivo local y/o de oficina y/o archivo administrativo central del Servicio), si existe(n), incluyendo definición de derechos de acceso, registro de consulta y/o préstamo de documentos. <p>□ La institución identifica, describe y analiza en el diagnóstico, los siguientes aspectos relacionados con el proceso de Transparencia Activa establecido en los Artículos 6° y 7° de la Ley N° 20.285 y su Reglamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimientos actualmente operativos para dar cumplimiento de cada uno de los antecedentes que la institución debe mantener a través de su sitio electrónico obligatoriamente o que estén a disposición permanente del público (Artículos 6° y 7° de la Ley 20.285). ➤ Estructura organizacional para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Disposición de roles y responsabilidades para generación, revisión, publicación y actualización de la información a publicar permanentemente. ○ Competencias del personal involucrado (que incluya diagnóstico de competencias y perfil de cargos)¹¹². <p>□ La institución identifica, describe y analiza en el diagnóstico, los siguientes aspectos relacionados con el proceso de Transparencia Pasiva establecido en la Ley N° 20.285 y su Reglamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimientos actuales para gestionar solicitudes de acceso a la información pública, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estructura organizacional, es decir, disposición de responsabilidades, autoridades, y relaciones internas (proceso de coordinación y comunicación entre departamentos/divisiones/oficinas/unidades/etc. de la institución) y externas (para realizar derivaciones a otras instituciones). ○ Sistema de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a solicitudes de acceso a la información pública (a través de medios escritos y electrónicos, y a través

¹¹⁰ El expurgo o descarte de documentos es el procedimiento mediante el cual se determina y ejecuta la eliminación responsable de documentación de un archivo en base a la Circular N° 28.704, de 1981, de la Contraloría General de la República.

¹¹¹ Se recomienda revisar Circular N° 51 del 09 febrero de 2009, del Director de Bibliotecas, Archivos y Museos, sobre disposiciones y recomendaciones referentes a conservación, transferencia y eliminación de documentos, y cuya copia está disponible en la página web <http://www.probidadytransparencia.gov.cl>.

¹¹² De acuerdo a metodología de diagnóstico por competencias definido en el marco del Sistema de Capacitación del Programa Marco Básico del PMG 2009.

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>de espacios de atención como sitios Web, buzón de solicitudes, oficina de partes, otros), incluyendo la forma de enlace al Sistema de Gestión de Solicitudes del banner de Gobierno Transparente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Competencias del personal involucrado en la coordinación del proceso de Transparencia Pasiva (diagnóstico de competencias y perfil de cargos)¹¹³. ○ Estadísticas de atención, tipificación de solicitantes de información pública y grado de satisfacción. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Descripción de estrategias e instrumentos de sensibilización a los funcionarios de la institución respecto de la gestión de solicitudes de acceso a la información pública. ➤ Procedimiento de cobro por los costos directos de reproducción de información pública, especialmente la forma en cómo éste cobro es difundido a la ciudadanía. <p>□ La institución identifica, describe y analiza en el diagnóstico, sus espacios de atención ciudadana y su relación con el cumplimiento de las normas de transparencia activa y pasiva, atendiendo los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definiciones Estratégicas¹¹⁴ de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. ➤ Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención ciudadana, detallando aquellos casos en que éstos sean ciudadano(a), y su vinculación con las Definiciones Estratégicas de la institución. ➤ Catastro de los espacios de atención del servicio (por ejemplo teléfonos de contacto institucional, call center, sitios Web, correo electrónico institucional, buzón de solicitudes, oficina de partes, oficinas móviles, centros de documentación, OIRS u otros), que incluya su ubicación en la estructura del servicio, dotación de personal, infraestructura (equipamiento tecnológico y accesibilidad), descripción de funciones y distribución territorial, cuando corresponda. ➤ Procedimiento en los espacios de atención para entregar orientación sobre tramitación de solicitudes de acceso a la información pública. ➤ Existencia de instrumentos de difusión propios del servicio y descripción de aquéllos que den a conocer el derecho de acceso a la información pública y los mecanismos para su ejercicio en la institución. ➤ Diagnóstico de las competencias del personal de los espacios de atención respecto de conocimientos de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública

¹¹³ De acuerdo a metodología de diagnóstico por competencias definido en el marco del Sistema de Capacitación del Programa Marco Básico del PMG 2009.

¹¹⁴ Las Definiciones Estratégicas deberán ser consistentes con las establecidas junto con la Ley de Presupuestos 2009 (Formulario A1).

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y su Reglamento¹¹⁵.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="711 310 1406 520">❑ La institución compara los resultados del diagnóstico y establece brechas de funcionamiento entre el estado actual de la institución y lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y su Reglamento¹¹⁶, analizando al menos las siguientes variables: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="760 527 1406 611">➤ Vinculación entre las Definiciones Estratégicas de la institución y sus funciones y atribuciones del servicio en materias de atención ciudadana. <li data-bbox="760 617 1406 701">➤ Relación entre los espacios de atención ciudadana de la institución y el cumplimiento de las normas de transparencia activa y pasiva. <li data-bbox="760 707 1406 764">➤ Estructura organizacional y forma de cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa <li data-bbox="760 770 1406 854">➤ Procedimientos para gestionar solicitudes de acceso a la información pública y estrategias e instrumentos de sensibilización asociados. <li data-bbox="760 861 1406 917">➤ Procedimientos en materias de catastro, conservación, transferencia y eliminación de documentos. <li data-bbox="760 924 1406 1005">➤ Unidad(es) de archivos (archivo local o de oficina o archivo administrativo central del Servicio), cuando corresponda.

¹¹⁵ De acuerdo a metodología de diagnóstico por competencias definido en el marco del Sistema de Capacitación del Programa Marco Básico del PMG 2009.

¹¹⁶ Se incluye en la definición de brechas aspectos relacionados con sistemas de administración de información y archivo porque su mejor organización facilita la respuesta oportuna a las solicitudes de acceso a la información pública.

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

ETAPA II- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>6. La institución elabora un Plan General de Implementación del Sistema para el año en curso y siguientes, de acuerdo a los resultados del diagnóstico y brechas detectadas, que comprenda: la coordinación de todas las unidades de la institución vinculadas; la metodología para publicar la información pública que se debe disponer según mecanismo de Transparencia Activa; la metodología para entregar información bajo el mecanismo de Transparencia Pasiva o Solicitud de Información Pública, a través de la descripción de los procesos e instrumentos de solicitud, derivación, registro, seguimiento, entrega y archivo.</p> <p>7. La institución define los indicadores de desempeño para medir el logro de los procesos del sistema, en lo concerniente a Transparencia Activa y Transparencia Pasiva (solicitud de información pública), y determina el valor de la meta anual de cada uno e incorpora en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes definidos, que midan el acceso a la información pública de la institución.</p> <p>8. La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del Sistema, señalando al menos los principales hitos de su ejecución y un cronograma que identifique</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución elabora, de acuerdo a los resultados del diagnóstico y brechas detectadas, un Plan General de Implementación del SAIP, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio. Este Plan corresponde al diseño del SAIP, el cual deberá incluir al menos los siguientes aspectos centrales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos generales y específicos del Plan, contemplando coherencia con las Definiciones Estratégicas de la institución, las funciones del servicio en materia de atención ciudadana y las brechas detectadas en el diagnóstico. ➤ Diseño de un procedimiento para la operación del proceso de Transparencia Activa, que asegure la generación, revisión y la publicación mensual de los antecedentes que se deben mantener a disposición permanente del público¹¹⁷. ➤ Diseño de un Sistema de Gestión de Solicitudes de Información Pública (proceso de Transparencia Pasiva), que considere procedimientos de recepción, de registro, de procesamiento, de derivación, de control de plazos y de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública¹¹⁸, y la disposición de responsabilidades, autoridades, y relaciones internas (proceso de coordinación y comunicación entre departamentos/ divisiones/ oficinas/ unidades/ etc. de la institución) y externas (para realizar derivaciones a otras instituciones). ➤ Diseño de un Sistema de Gestión de Archivos orientado a responder oportunamente a las solicitudes de acceso a la información pública¹¹⁹. ➤ Perfil de funciones y de competencias del personal involucrado en la coordinación general del Sistema y de la gestión del proceso de Transparencia Activa, del Sistema de Gestión de Solicitudes de Información Pública (proceso de Transparencia Pasiva) y del Sistema de Gestión de Archivos. ➤ Acciones de capacitación según brechas detectadas en etapa anterior para los funcionarios que se desempeñan en funciones relacionados con Transparencia Activa y Transparencia Pasiva¹²⁰. ➤ Un Plan de difusión anual sobre el derecho de acceso a la información pública y los mecanismos para su

¹¹⁷ Este procedimiento debe también asegurar la aplicación de las instrucciones para el cumplimiento de obligaciones de transparencia activa impartidas a través de ORD. (GABMIN) N°413 del 13 de abril de 2009 del Ministro de Hacienda y Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio y cuya copia está disponible en la página web <http://www.probidadytransparencia.gov.cl>

¹¹⁸ Se recomienda revisar ORD. (GABMIN) N°357 del 26 de marzo de 2009 del Ministro del Interior(S) y Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, sobre instalación y uso de sistema informático de seguimiento y reporte de solicitudes de acceso a información y desarrollo de conector HML para aquellos instituciones que cuentan con un sistema propio, cuya copia está disponible en la página web <http://www.probidadytransparencia.gov.cl>

¹¹⁹ Se recomienda revisar los materiales de apoyo “Manual de Procedimiento Plan General de Trabajo de Archivos Públicos” y “Guía para la elaboración de un Manual de Procedimientos de Gestión de Archivos”, elaborados por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y publicados en el sitio Web <http://www.probidadytransparencia.gov.cl>.

¹²⁰ Estas acciones deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación de la institución en el marco del sistema de capacitación del Programa Marco Básico del PMG 2009.

ETAPA II- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>actividades, plazos y responsables.</p>	<p>ejercicio, dirigido a la ciudadanía y funcionarios de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimiento a través del cual se asegure la coordinación integrada de los tres ejes del SAIP (proceso de Transparencia Activa, proceso de Transparencia Pasiva y Sistema de Gestión de Archivos), y el control y seguimiento institucional de cada uno de los aspectos considerados en el Plan General de Implementación del SAIP, que considere la elaboración de informe(s) con estadísticas de las solicitudes de información recibidas, perfiles de los ciudadanos atendidos, sus demandas y nivel de satisfacción. <p>❑ La institución define los indicadores de desempeño que permitan medir el logro en los procesos del sistema, en lo concerniente a Transparencia Activa y Transparencia Pasiva, en el Plan General de Implementación del SAIP, de acuerdo a los resultados del diagnóstico y las brechas detectadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Señalando el nombre de cada indicador de desempeño y su meta anual. ➤ Señalando los supuestos¹²¹ establecidos para determinar el valor de la meta de cada indicador y su fundamentación. ➤ Señalando correctamente la fórmula o algoritmo de cálculo (unidad de medida, periodicidad o frecuencia). ➤ Señalando el o los medios de verificación para cada uno de los indicadores definidos¹²². ➤ Señalando los procesos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados. ➤ Señalando los procesos e instrumentos de sistematización de la información para elaborar los reportes a las autoridades del Servicio. ➤ Asegurando que consignen información relevante al menos de las siguientes variables: satisfacción con las respuestas recibidas; oportunidad en el cumplimiento de plazos legales establecidos en la Ley de Transparencia y su Reglamento; y capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento y mejora continua del Sistema, y con la entrega de Información Pública. ➤ Incorporando en su Sistema de Información para la Gestión (SIG)¹²³ los indicadores de desempeño que midan aspectos relevantes del Sistema de Acceso a la Información Pública de la institución. <p>❑ La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del SAIP,</p>

¹²¹ Los supuestos deben corresponder a la identificación de factores externos a la gestión del Servicio que puedan tener incidencia en el cumplimiento de las metas de los indicadores.

¹²² Los Medios de Verificación deben estar disponibles, debidamente auditados, para consulta de Contraloría General de la República, el Consejo de Auditoría General de Gobierno, la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda u organismo validador del sistema.

¹²³ Sistema establecido en el marco del sistema de Planificación y Control de Gestión del Programa Marco Básico del PMG 2009.

ETAPA II- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos de la implementación del Plan General de Implementación del SAIP para el año siguiente. ➤ Un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.

ETAPA III- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>9. La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior.</p> <p>10. La institución controla y registra los resultados de la implementación del Programa de Trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior, asegurando la realización de al menos las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de procedimientos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Operación del proceso de Transparencia Activa. ○ Operación del sistema de gestión de solicitudes de acceso a la información pública (proceso de Transparencia Pasiva). ○ Operación del sistema de gestión de archivos y documentos. ○ Operación del control y seguimiento institucional del SAIP y la coordinación integrada de los tres ejes del SAIP (proceso de Transparencia Activa, proceso de Transparencia Pasiva y Sistema de Gestión de Archivos). ➤ Ejecución de los planes de difusión. ➤ Ejecución de las acciones de capacitación a los funcionarios que se desempeñan en funciones relacionadas con Transparencia Activa y Transparencia Pasiva¹²⁴. ❑ La institución mide los indicadores de desempeño¹²⁵ para monitorear el logro en los procesos del SAIP, para lo cual: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mide los indicadores de desempeño elaborados e identificados en la etapa anterior (nuevos y pre-existentes). ➤ Operan los procesos e instrumentos de recolección de información (fichas, encuestas, bases de datos, otros). ➤ Operan los procesos e instrumentos de sistematización de información a través de informes consolidados, reportes, documentos, registros con datos agregados, otros. ➤ Identifica y fundamenta los indicadores de desempeño incorporados, eliminados y/o corregidos en el Plan General de Implementación del SAIP. ➤ Elabora, modifica y/o mejora los reportes a las autoridades del Servicio, los que deberán considerar al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener una periodicidad adecuada a las necesidades de información para la toma de decisiones. ○ Incorporar análisis de los resultados de los indicadores identificando las causas de los resultados, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, validado por el Jefe a cargo del Sistema. ○ Resumen Ejecutivo del Reporte con un análisis de los resultados relevantes de los indicadores de desempeño evaluados sobre procesos del Sistema, y lo presenta al Jefe de Servicio para su aprobación.

¹²⁴ De acuerdo con el Plan Anual de Capacitación de la institución del Sistema de Capacitación del Programa Marco Básico del PMG 2009.

¹²⁵ Utilizando como base los procedimientos, metodologías y procesos definidos en el marco del Sistema de Planificación y Control de Gestión del Programa Marco Básico del PMG 2009.

ETAPA IV- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>11. La institución evalúa los resultados de la ejecución del Plan General de implementación del Sistema: analizando su funcionamiento; identificado las brechas entre los resultados efectivos y lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden el logro de los procesos asociados a Transparencia Activa y solicitud de información pública, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis.</p> <p>12. La institución diseña un Programa de Seguimiento a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan de Implementación del Sistema, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades y, los plazos de ejecución y responsables.</p> <p>13. La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido¹²⁶.</p> <p>14. La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹²⁷.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, lo cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis del funcionamiento de todos los espacios de atención institucional y del perfil de los ciudadanos(as) que hacen uso de información pública de la institución. ➤ Análisis de los procedimientos relacionados con la operación del proceso de Transparencia Activa. ➤ Análisis de los procedimientos relacionados con la operación del proceso de Transparencia Pasiva, evaluando el sistema de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta de solicitudes de acceso a la información pública. ➤ Análisis de los procedimientos relacionados con la operación del proceso de gestión de archivos. ➤ Análisis de los procedimientos relacionados con la operación del control y seguimiento institucional del SAIP y la coordinación integrada de los tres ejes del SAIP (proceso de Transparencia Activa, proceso de Transparencia Pasiva y sistema de gestión de archivos). ➤ Análisis de la ejecución de los planes de difusión. ➤ Análisis de los resultados de las acciones de capacitación a los funcionarios del SAIP¹²⁸. ➤ Análisis del cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden el logro en los procesos del SAIP. ➤ Identificación y análisis de brechas entre los resultados efectivos, lo establecido en la Ley N° 20.285 y su Reglamento, y los objetivos y metas planteadas en el Plan General de implementación del SAIP, y las causas que los originaron. ➤ Formulación de recomendaciones de mejoramiento para el siguiente período, derivadas del análisis de los resultados de la implementación del SAIP, que permitan superar las brechas detectadas y el mejoramiento del sistema. <p><input type="checkbox"/> La institución diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de Implementación del SAIP, aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, que deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Compromisos derivados de las recomendaciones de mejoramiento formuladas, que permitan superar las brechas y sus causas, identificando las actividades, los plazos de ejecución, responsables e indicadores para medir su cumplimiento.

¹²⁶ Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del SAIP.

¹²⁷ A los servicios que repiten la etapa 4 y no ingresan al Programa Marco Avanzado, se les exigirá el cumplimiento de este objetivo.

¹²⁸ En el marco de la evaluación de las acciones de capacitación definido por el Sistema de Capacitación del Programa Marco Básico del PMG 2009.

ETAPA IV- OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<ul style="list-style-type: none"> ❑ La institución implementa el Programa de Seguimiento de las Recomendaciones, definido en la etapa anterior, señalando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acciones de mejoramiento realizadas para cumplir cada compromiso establecido en el programa de seguimiento. ➤ Justificaciones de los compromisos no cumplidos. ❑ La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, asegurando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ La actualización y difusión permanente de los procedimientos de recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta de solicitudes de acceso a la información pública. ➤ Control y seguimiento institucional del SAIP y coordinación integrada de los tres ejes del SAIP (proceso de Transparencia Activa, proceso de Transparencia Pasiva y Sistema de Gestión de Archivos) permanente. ➤ La capacitación continua del personal del SAIP, con el fin de optimizar el desempeño del Sistema, y de actualizar conocimientos en las materias que le competen¹²⁹. ➤ La mantención y/o generación de indicadores de desempeño del SAIP¹³⁰, relativos a la optimización en la operación de los procesos de Transparencia Activa, de Gestión de Archivos y de Transparencia Pasiva, y el cumplimiento regular de las metas comprometidas para cada uno de ellos. ➤ La generación de reportes periódicos que sean analizados por la autoridad institucional, con información estadística respecto al tipo de solicitudes y perfil de los solicitantes, que facilite la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los procesos de Transparencia Pasiva.

¹²⁹ Vinculado con el Plan Anual de Capacitación de la institución del Sistema de Capacitación del Programa Marco Básico del PMG.

¹³⁰ Vinculado con el Sistema de Información para la Gestión (SIG) del Sistema de Planificación y Control de Gestión del Programa Marco Básico del PMG.

6.7. Planificación y Control de Gestión

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

MEDIO DE VERIFICACIÓN
Organismo Técnico Validador: Dirección de Presupuestos (DIPRES)
<p>Etapa I Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Definiciones estratégicas del Servicio.
<p>Etapa II Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Definiciones estratégicas del Servicio.<input type="checkbox"/> Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
<p>Etapa III Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Definiciones estratégicas del Servicio.<input type="checkbox"/> Diseño del Sistema de Información para la Gestión.<input type="checkbox"/> Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).<input type="checkbox"/> Acta, informe, memo u otro medio en que conste la aprobación del Jefe de Servicio y equipo directivo a las modificaciones del Sistema Información de Gestión SIG
<p>Etapa IV Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Definiciones estratégicas del Servicio.<input type="checkbox"/> Diseño del Sistema de Información para la Gestión.<input type="checkbox"/> Reportes generados por el SIG.<input type="checkbox"/> Reporte generados por el SIG en que conste la aprobación del Jefe del centro de Responsabilidad sobre los resultados de los indicadores y el análisis de causas<input type="checkbox"/> Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).
<p>Etapa V Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Definiciones Estratégicas del Servicio.<input type="checkbox"/> Diseño del Sistema de Información para la Gestión.<input type="checkbox"/> Reportes generados por el SIG.<input type="checkbox"/> Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).<input type="checkbox"/> Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año siguiente que miden la gestión relevante de la institución, incluyendo la priorización de sus indicadores.
<p>Etapa VI Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a DIPRES, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Definiciones estratégicas del Servicio.<input type="checkbox"/> Diseño del Sistema de Información para la Gestión.<input type="checkbox"/> Reportes generados por el SIG.<input type="checkbox"/> Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).<input type="checkbox"/> Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año siguiente que miden la gestión relevante de la institución, incluyendo la priorización de sus indicadores<input type="checkbox"/> Resultados de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del proyecto de ley de presupuestos del año anterior incluyendo el grado de cumplimiento de sus metas.<input type="checkbox"/> Programa de Seguimiento de los compromisos de mejoramiento del desempeño de los aspectos controlados por los indicadores presentados en la formulación del proyecto de ley de presupuestos del año 2009 y el resultado del Programa de Seguimiento aplicado el año 2009, respecto de los indicadores evaluados en el año 2008, en que consta la probación de cada jefe de centro de responsabilidad y del Jefe de Servicio.<input type="checkbox"/> Manual de Procedimientos de Mantenimiento del SIG.¹¹²

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

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución establece las Definiciones Estratégicas (misión, objetivos estratégicos (bienes y servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios), de acuerdo a su legislación, a las prioridades gubernamentales y presupuestarias, a los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, a la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y a las percepciones de sus clientes (as), usuarios (as) y beneficiarios (as).</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio establece las definiciones estratégicas de la institución, que deberá contener, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Misión y objetivos estratégicos. ➤ Clientes/usuarios/beneficiarios, ➤ Productos (bienes o servicios) Estratégicos ➤ Misión y objetivos estratégicos en consistencia con los clientes/usuarios/beneficiarios, con los productos estratégicos, las prioridades gubernamentales, las Prioridades Ministeriales, los Aspectos Relevantes establecidos en la Ley de Presupuestos de cada año¹³¹ y los recursos asignados a través de la Ley de Presupuestos. ➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del Servicio. ➤ La opinión de los clientes / usuarios / beneficiarios del Servicio.

131 Considera los aspectos relevantes contenidos en el proyecto de Ley de Presupuestos del año 2009 para el Ministerio a través del cual se presenta el presupuesto de la institución.

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

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>2. La institución diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior y considerando al menos la definición de procesos estratégicos y de centros de responsabilidad, la identificación de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de los productos estratégicos y en los procesos de soporte, la vinculación del sistema de información de gestión con los instrumentos de control de gestión específicos¹³² establecidos por la institución y el diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), el que deberá ser aprobado por el Jefe de Servicio y deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El levantamiento y definición de los procesos (subprocesos, actividades) relevantes de las áreas operativas (asociadas a la provisión de los bienes y/o servicios) y de apoyo que se relacionen con las definiciones estratégicas identificados en la etapa anterior. ➤ Centros de responsabilidad definidos¹³³, los que deben cumplir con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ser relevantes según las definiciones estratégicas de la Etapa I, esto es contribuir al logro de uno o más objetivos estratégicos de la institución y deben ser responsables de parte o todo el proceso de provisión de los productos estratégicos o de gestión interna o una combinación de ambos. ○ Disponer de cierto grado de autonomía presupuestaria. ○ Tener un ejecutivo responsable por su gestión. ○ Generar información relevante para la medición de indicadores. ➤ Los centros de responsabilidad deberán definir los indicadores de desempeño relevantes¹³⁴ para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios): <ul style="list-style-type: none"> ○ En las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad¹³⁵. ○ En los ámbitos de control: proceso, producto y resultado. ○ Señalando correctamente la fórmula de cálculo. ○ Señalando el producto (bien y/o servicio) estratégico (o subproducto) al que se vincula. ○ Señalando el medio de verificación. ○ Señalando las áreas de gestión incorporadas en el PMG y/u otras áreas de gestión relevantes para la institución. ➤ Los centros de responsabilidad deberán definir los indicadores de desempeño relevantes para medir los compromisos establecidos en el Convenio de Desempeño Colectivo, los que deben formar parte del SIG. ➤ Identificar los indicadores de desempeño relevantes del SIG que podrían ser parte del convenio de Alta Dirección Pública, en los casos que corresponda. ➤ Identificación del porcentaje del gasto institucional asociado a productos estratégicos, que cuenta con indicadores de desempeño. ➤ Identificación de la información específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño, de acuerdo al Medio de Verificación identificado para cada indicador. ➤ Identificar los indicadores de desempeño elaborados que se van a medir, justificando los casos de indicadores elaborados que no tendrán medición en el año t. ➤ Señalar los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores

132 Convenios de Desempeño Colectivo, Compromisos de Alta Dirección Pública, Programación Gubenamental, entre otros.

133 Basado en la estructura organizacional, las funciones específicas de cada Centro de Responsabilidad y los procesos relevantes definidos

134 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.

135 Ver Guía Metodológica del Sistema de Planificación/Control de Gestión 2009 en www.dipres.cl/control de gestión/PMG/sistema gestión/planificación..

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>diseñados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Señalar los mecanismos e instrumentos de sistematización de la información para elaborar los reportes a las autoridades del Servicio. ➤ Identificar los sistemas de información utilizados en la institución en los que sea factible incorporar los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información de los indicadores diseñados, o identificar si existe la necesidad de contar con un sistema de información nuevo, actual modificado o perfeccionado. ➤ Justificar las modificaciones a las definiciones estratégicas definidas en la etapa anterior, si corresponde. ➤ Identificar indicadores de desempeño que midan los aspectos relevantes¹³⁶ 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"> ○ Logro de los objetivos estratégicos ○ Resultado final o resultado intermedio alcanzado por los productos estratégicos¹³⁷. ○ Logro de las prioridades gubernamentales. ○ Logro de los aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos. ○ Logros de otras prioridades Ministeriales o sectoriales definidas

136 Se considera que una institución mide la gestión relevante cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de desempeño en el ámbito de producto y/o resultado, o cuando al menos 80% del presupuesto total cuenta con indicadores de desempeño en el ámbito de producto y/o resultado

137 Considerar, cuando corresponda, a los indicadores surgidos de las evaluaciones realizadas en el período 2000- 2008, por la Dirección de Presupuestos en el marco del Protocolo de Acuerdo establecido con el Congreso Nacional durante la tramitación del Proyecto de Ley de Presupuestos. Las evaluaciones pueden corresponder a las líneas de evaluación de programas gubernamentales, evaluaciones de impacto o comprensivas del gasto.

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

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>3. La institución tiene en funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Servicio tiene en funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión, para lo cual: Identifica los aspectos del sistema necesarios de ajustar para el pleno funcionamiento del sistema de información, aprobado por el Jefe de Servicio y equipo directivo, si las modificaciones corresponden, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Modificaciones a uno o más aspectos del Sistema de Información diseñado ○ Incorpora nuevos indicadores de desempeño ○ Elimina indicadores de desempeño que ya no muestren un proceso de mejoramiento del desempeño, o no son relevantes para monitorear el desempeño institucional. ➤ Mide los indicadores de desempeño elaborados e identificados a ser medidos durante el año, definidos en la Etapa II (nuevos y existentes).

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

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>4. La institución tiene en pleno funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos y operan todos los sistemas de recolección y sistematización de la información y por lo tanto las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones.</p> <p>5. La institución incorpora los ajustes necesarios identificados en la etapa anterior, fundamentándolos.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio tiene en pleno funcionamiento el SIG, para lo cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mide los indicadores de desempeño elaborados e identificados a ser medidos en el año en las etapas anteriores (nuevos y existentes), ➤ Operan todos los sistemas de recolección de información (fichas, encuestas, OIRS, bases de datos, otros) ➤ Operan los sistemas de sistematización de información a través de informes consolidados, reportes, documentos, registros con datos agregados, otros ➤ Identifica los aspectos del sistema corregidos o modificados con la correspondiente justificación de los cambios, debidamente aprobados por el Jefe de Servicio y equipo directivo. ➤ Identifica y fundamenta los indicadores de desempeño incorporados, eliminados y/o corregidos ➤ Elabora, modifica y mejora los reportes del SIG utilizados en los procesos de toma de decisión institucional, los que deberán considerar al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener una periodicidad adecuada a las necesidades de información para la toma de decisiones. ○ Incorporar análisis de los resultados de los indicadores identificando las causas de los resultados, propuestas de solución y/o mejoras para facilitar la toma de decisiones de la autoridad, validado por el Jefe del Centro de Responsabilidad a cargo del (o los) indicadores en análisis. ○ Ser elaborado según niveles jerárquicos en los que se utiliza la información de los indicadores de desempeño (Jefe de Servicio, Equipo Directivo, Jefe de Centros de Responsabilidad, otros). ○ Resumen Ejecutivo del Reporte.

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

ETAPA V - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>6. La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, identificando al menos la Misión, Prioridades Gubernamentales, aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, objetivos estratégicos, productos (bienes y/o servicios), clientes/usuarios/beneficiarios e identificando para cada producto estratégico, el porcentaje del gasto de la institución, la fundamentación de los que no cuentan con indicadores, y la cuantificación de las principales actividades vinculadas a cada uno.</p> <p>7. La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión, identificando para cada indicador al menos el nombre, fórmula, el producto estratégico al que se vincula, la ponderación, la meta, los supuestos y medios de verificación.</p>	<p>☐ El Servicio presenta a DIPRES en formato establecido las definiciones estratégicas y los indicadores de desempeño del SIG que miden los aspectos relevantes de la gestión del Servicio para ser presentados en la formulación del Proyecto de Ley de Presupuestos para el año siguiente y deberá cumplir con señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los supuestos¹³⁸ establecidos para determinar el valor de la meta de cada indicador y su fundamentación, información que debe ser consistente con las cifras presupuestarias, valores efectivos y estimados de los indicadores y sus respectivos operandos. ➤ Definiciones estratégicas (Misión, Prioridades Gubernamentales, aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, objetivos estratégicos, productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios). ➤ La vinculación de los productos estratégicos, cuando corresponda, con programas evaluados y/o vinculación de la institución con la evaluación institucional a través de la línea de evaluación comprensiva del gasto. ➤ Nombre del indicador de desempeño, por dimensión y ámbito de control y su meta. ➤ Fórmula o algoritmo de cálculo (Unidad de medida, periodicidad o frecuencia). ➤ Los productos estratégicos del Servicio que no cuentan con indicadores de desempeño, como asimismo, aquellos que no cuentan con indicadores en el ámbito del producto o resultado y su justificación o fundamentación. ➤ Los Productos (bienes o servicios) estratégicos al que se vincula cada indicador. ➤ La priorización de los indicadores con sus respectivos ponderadores. ➤ El porcentaje del gasto total ejecutado que está siendo medido por los productos estratégicos que cuentan con indicadores de desempeño. <ul style="list-style-type: none"> ○ Medios de verificación para cada uno de los indicadores definidos¹³⁹.

138 Los supuestos deben corresponder a la identificación de factores externos a la gestión del Servicio que puedan tener incidencia en el cumplimiento de las metas de los indicadores.

139 Los Medios de Verificación deben estar disponibles, debidamente auditados, para consulta de Contraloría General de la República, el Consejo de Auditoría General de Gobierno, la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda u organismo validador del sistema.

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

ETAPA VI - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>8. La institución evalúa el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año y los cumple en un rango de 90% a 100% (suma de los ponderadores asignados a los indicadores de desempeño cumplidos), fundamentando las causas de los indicadores no cumplidos (logro de la meta menor a un 95%), sobre cumplidos (logro de la meta superior a un 100%) y cumplidos (logro de la meta entre un 100-95%).</p> <p>9. La institución elabora el Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados, presentados en la formulación del presupuesto para el presente año, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables¹⁴⁰.</p> <p>10. La institución que repite la etapa 6, implementa el Programa de seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior.</p> <p>11. La institución que está eximida de ingresar al Programa Marco Avanzado y repiten la etapa 6, elabora un manual de procedimientos de mantención del Sistema de Información para la Gestión SIG, incluyendo al menos base de datos, mecanismo de recolección de datos y tipos de reportes generados por el Sistema de Información.</p> <p>12. La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹⁴¹.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio evalúa los resultados de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año cumpliendo al menos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumple cada una de las metas al menos en un 95% ➤ Cumple con el conjunto de metas comprometidas en el presupuesto en un rango de 90% a 100%. Dicho porcentaje se obtiene sumando sólo los ponderadores de los indicadores cumplidos. ➤ Fundamenta y analiza los resultados de los indicadores de desempeño cumplidos (95% a 100%), las causas de los indicadores no cumplidos (menor a 95%), y las causas de los indicadores sobre cumplidos (mayor a 100%). Todo ello validado por los jefes de los centros de responsabilidad. ➤ Elabora un reporte Ejecutivo basado en los resultados de los indicadores de desempeño¹⁴² evaluados (cumplidos, no cumplidos y sobre cumplidos) y lo presenta al Jefe de Servicio para su aprobación. <p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora el Programa de Seguimiento para el año siguiente de los indicadores evaluados señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las causas que originaron los resultados obtenidos en los indicadores de desempeño evaluados, cumplidos, no cumplidos y/o sobre cumplidos ➤ Las recomendaciones de mejoramiento que surgen del análisis de los resultados de todos los indicadores no cumplidos, sobre cumplidos, hayan sido o no afectados por causas externas justificadas y cumplidos ➤ Los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido por cada indicador, derivados de las recomendaciones de mejoramiento formuladas, identificando las actividades, los plazos de ejecución, responsables e indicadores para medir su cumplimiento. <p><input type="checkbox"/> El Servicio implementa el Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior, validado por el jefe de cada centro de Responsabilidad que corresponda y cuenta con los resultados aprobados por el Jefe de Servicio, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acciones de mejoramiento realizadas para cumplir cada compromiso establecido en el programa de seguimiento, ➤ Justificaciones de los compromisos no cumplidos. <p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora el Manual de Procedimientos¹⁴¹ de Mantención del SIG, el que incluye al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bases de datos u otros instrumentos de información utilizados, ubicación institucional y responsable por su mantenimiento. ➤ Mecanismos de recolección de datos, periodicidad y unidades responsables por la entrega de la información.

140 Los compromisos deben ser incorporados en las Definiciones Estratégicas, diseño del SIG o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.

141 A los servicios que repiten la etapa 6 y no ingresan al Programa Marco Avanzado, se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

142 El cumplimiento de los indicadores será verificado a través de los medios de verificación definidos para el sistema en las etapas anteriores, particularmente para los indicadores presentados en la Formulación Presupuestaria de cada año. La ausencia o inconsistencia de los medios de verificación de cada indicador con la información proporcionada por los reportes del sistema o informes, será motivo de no validación del sistema a la vez que será considerado como indicador no cumplido restándole su ponderación al porcentaje global de cumplimiento. Asimismo, la no presentación de los Medios de Verificación auditados en los plazos establecidos será causa de no validación del sistema.

ETAPA VI - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="808 218 1404 268">➤ Tipos de reportes generados por el SIG, periodicidad y destinatarios. <li data-bbox="808 268 1404 325">➤ Mecanismos de modificación del SIG, responsables y control de cambios en los documentos.

6.8. Auditoría Interna

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
SISTEMA: AUDITORÍA INTERNA

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.</p> <p>Etapa I Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de Servicio creando la Unidad de Auditoría Interna.<input type="checkbox"/> Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoría señalados en los requisitos técnicos<input type="checkbox"/> Estatuto de Auditoría Interna<input type="checkbox"/> Antecedentes de Capacitación del Personal de la Unidad de Auditoría Interna.<input type="checkbox"/> Informe de asistencia a Reuniones de los Comités de Auditoría Ministerial y Regional <p>Etapa II Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de Servicio creando la Unidad de Auditoría Interna.<input type="checkbox"/> Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoría señalados en los requisitos técnicos<input type="checkbox"/> Antecedentes de Capacitación del Personal de la Unidad de Auditoría Interna.<input type="checkbox"/> Informe asistencia a reuniones de los Comités de Auditoría Ministerial y Regional.<input type="checkbox"/> Diagnóstico de los procesos de riesgo de la institución para el año corriente (2009).<input type="checkbox"/> Plan Anual de Auditoría para el año siguiente con el desarrollo de las actividades de auditorías institucionales, ministeriales y gubernamentales.<input type="checkbox"/> Respuesta a todos los requerimientos formales de información que formule el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno en materias de gestión institucional. <p>Etapa III Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de Servicio creando la Unidad de Auditoría Interna.<input type="checkbox"/> Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoría señalados en los requisitos técnicos<input type="checkbox"/> Antecedentes de Capacitación del Personal de la Unidad de Auditoría Interna.<input type="checkbox"/> Informe de asistencia a reuniones de los Comités de Auditoría Ministerial y Regional<input type="checkbox"/> Diagnóstico de los procesos de riesgo de la institución para el año corriente<input type="checkbox"/> Plan Anual de Auditoría para el año siguiente con el desarrollo de las actividades de auditorías institucionales, ministeriales y gubernamentales.<input type="checkbox"/> Respuesta a todos los requerimientos formales de información que formule el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno en materias de gestión institucional.<input type="checkbox"/> Programación de cada auditoría.<input type="checkbox"/> Información mensual de la ejecución de las auditorías de acuerdo a lo señalado en el Plan.<input type="checkbox"/> Informe con la ejecución anual 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. <p>Etapa IV Informe aprobado por el Jefe de Servicio, enviado al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de Servicio creando la Unidad de Auditoría Interna.<input type="checkbox"/> Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoría señalados en los requisitos técnicos.<input type="checkbox"/> Antecedentes de Capacitación del Personal de la Unidad de Auditoría Interna.<input type="checkbox"/> Informe de asistencia a reuniones de los Comités de Auditoría Ministerial y Regional.<input type="checkbox"/> Diagnóstico de los procesos de riesgo de la institución para el año corriente.<input type="checkbox"/> Plan Anual de Auditoría para el año siguiente con el desarrollo de las actividades de auditorías institucionales, ministeriales y gubernamentales.<input type="checkbox"/> Respuesta a todos los requerimientos de información que formule el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno en materias de gestión institucional.<input type="checkbox"/> Programación de cada auditoría.<input type="checkbox"/> Información mensual de la ejecución de las auditorías de acuerdo a lo señalado en el Plan.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

- Informe con la ejecución anual 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.
- Informe con los compromisos derivados de las recomendaciones, Plan de Seguimiento, Resultados del Plan de Seguimiento; Conclusiones y nuevas recomendaciones, si las hubiere.
- Manual de Procedimientos de Mantención del Sistema de Auditoría Interna.

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: AUDITORÍA INTERNA

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución crea formalmente la Unidad de Auditoría Interna, considerando al menos el nombramiento formal del jefe de la unidad, su dependencia directa del jefe de Servicio y sus objetivos son concordantes con las orientaciones estratégicas de la institución.</p> <p>2. La institución formula y/o actualiza el Estatuto de Auditoría interna, aprobado por el Jefe de Servicio.</p> <p>3. La institución informa los antecedentes de funcionamiento de la Unidad de Auditoría, realizando un análisis de fortalezas y debilidades de la Unidad de Auditoría, identificando las competencias específicas que requieren para el funcionamiento de la Unidad y participación en los Comités de Auditorías Ministeriales y Regionales.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución crea formalmente la Unidad de Auditoría Interna a través de una resolución exenta¹⁴³ u otro documento¹⁴², aprobado por el Jefe de Servicio y validado por el Consejo de Auditoría, considerando al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de la misión de la Unidad, las incompatibilidades y sus objetivos. ➤ Identificación de 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. ➤ El Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, para el ejercicio de sus funciones depende directa y exclusivamente del Jefe de Servicio. ➤ Los auditores internos deben otorgar permanente y oportuno aseguramiento al proceso de gestión de riesgo de la institución, según las directrices entregadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. ➤ La metodología de trabajo y la coordinación con el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno es a través del Auditor Ministerial. ➤ 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. <p><input type="checkbox"/> La institución elabora¹⁴⁴ la resolución exenta u otro documento de la misma jerarquía legal, referente al nombramiento del Jefe de la Unidad de Auditoría Interna.</p> <p><input type="checkbox"/> El Servicio debe¹⁴⁵ formular y/o actualizar el Estatuto de Auditoría Interna, aprobado por el Jefe de Servicio y validado por el Consejo de Auditoría. 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.</p> <p><input type="checkbox"/> Funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Institución debe elaborar¹⁴⁵ un informe con los antecedentes de funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría, el que debe contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dependencia de la Unidad. ○ Cantidad de personal que trabaja en la Unidad, señalando la profesión, año de titulación, institución o entidad que otorgó el título, cursos de capacitación o actualización y experiencia en el área de auditoría o control interno

143 Se eximen de presentar la resolución exenta o documento mediante el cual se creó la unidad de auditoría interna o documento que nombra al Jefe de la Unidad de Auditoría, de aquellos Servicios cuyas resoluciones o documentos no presenten modificaciones efectuadas durante el año 2009 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 de la Etapa I.

144 Según lo informado en el Documento Técnico "Sistema de Auditoría Interna, Programa de Mejoramiento de la Gestión 2009", Documentos Técnicos Objetivo Gubernamental año 2009, cuyas versiones estarán disponibles en abril de 2009.

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>adquiridos en los últimos 5 años y tipo de contrato o calidad jurídica de los funcionarios y del Jefe de la Unidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Institución debe identificar y analizar las fortalezas y debilidades de la Unidad de Auditoría, y elaborar¹⁴² un informe aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría, en relación con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Organización de la Unidad de Auditoría: ámbito de acción, existencia de manuales actualizados de organización y procedimientos, etc. ○ Personal: Analizar la dotación en cuanto a cantidad, cualificación, supervisión, programas y necesidades de capacitación. <p>☐ Capacitación del Personal de la Unidad de Auditoría Interna</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Institución debe identificar las competencias técnicas y específicas que se requieren para el adecuado desempeño de la Unidad de Auditoría, y elaborar¹⁴⁵ un informe aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría. En esta identificación deben considerarse aspectos conceptuales y metodológicos relacionados a la disciplina de Auditoría¹⁴⁵. ➤ La Institución debe elaborar¹⁴⁵ un informe que contenga los antecedentes referentes a la capacitación del personal de la Unidad de Auditoría, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría. Específicamente, las acciones de capacitación ejecutadas al 31 de diciembre de 2009, relacionadas con las competencias definidas en el punto anterior. <p>☐ Asistencia a reuniones de Comité de Auditoría:</p> <p>El Auditor Ministerial debe¹⁴⁵:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar a lo menos 5 (cinco) reuniones en el año. ➤ Elaborar un informe que contenga antecedentes referentes a la asistencia a reuniones del Comité de Auditoría Ministerial. ➤ Elaborar el programa anual de reuniones y enviarlo al Consejo de Auditoría hasta el 31 de marzo de 2009. Citando con la debida antelación a los Auditores Internos de los Servicios dependientes o relacionados con su Cartera. ➤ Elaborar, mantener y remitir las actas. <p>El Jefe o representante de la Unidad de Auditoría debe asistir a lo menos a 3 (tres) de las reuniones realizadas.</p> <p>El Sectorialista del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno deberá ser invitado a lo menos a 3 (tres) de las reuniones de los Comité Ministerial.</p> <p>El Auditor Interno del Gobierno Regional debe¹⁴⁵:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar a lo menos 5 (cinco) reuniones en el año, con la participación del Jefe o representante de la Unidad de Auditoría del Servicio en la Región. ➤ Elaborar el programa anual de reuniones y enviarlo al Consejo de Auditoría hasta el 31 de marzo de 2009. Citando con la debida antelación a los Auditores Internos de los Servicios que tengan oficinas regionales (el Jefe o representante de la unidad Interna del Servicio en la Región). ➤ Elaborar, mantener y remitir las actas.

145 Dichas competencias deben ser elaboradas en el marco de la identificación de competencias realizadas en la etapa II del mismo sistema de capacitación del PMG. Las acciones de capacitación deberán formar parte del Plan Anual de capacitación.

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p data-bbox="764 247 1399 327">El Jefe o representante de la Unidad de Auditoría de los Servicios que tengan oficinas en regiones, deben asistir a lo menos a 3 (tres) de las reuniones realizadas.</p> <p data-bbox="764 359 1399 438">El Sectorialista del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno deberá ser invitado a lo menos a 3 (tres) de las reuniones de los Comités Regionales</p>

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: AUDITORÍA INTERNA

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>4. La institución, a través de la Unidad de Auditoría Interna, elabora un diagnóstico a partir de la Matriz de Riesgos Estratégica, indicando los procesos estratégicos y de soporte, subprocesos y etapas, de manera de priorizar los temas a auditar y fundamentar el Plan Anual de Auditoría.</p> <p>5. La institución, a través de la Unidad de Auditoría Interna elabora un Plan Anual de Auditoría para el año siguiente en base al diagnóstico realizado considerando las tres líneas de auditoría: Institucional, contemplando un número de auditorías congruente con los niveles de criticidad de los riesgos y los recursos humanos disponibles; Ministerial y Gubernamental¹⁴⁶.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución debe elaborar¹⁴⁵ un informe de diagnóstico, aprobado por el Jefe de Servicio y validado por el Consejo de Auditoría, el que debe contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Matriz de Riesgos¹⁴⁷ actualizada y aprobada por el Jefe de Servicio, la que debe contener la identificación y análisis de los riesgos de los procesos (estratégicos y de soporte), subprocesos y etapas, construida en el proceso de gestión de riesgos año 2009. ➤ El contenido del diagnóstico debe permitir sustentar el Plan Anual de Auditoría, y debe contener al menos, un ranking de riesgos por proceso, subprocesos y/o etapas y los criterios técnicos definidos por el auditor interno¹⁴⁸. ➤ Debe existir consistencia entre el análisis de probabilidades, impactos y eficiencia de los controles realizados en la Matriz de Riesgos en los procesos y las situaciones en que se hubiesen detectado la falta de probidad. ➤ Sobre la base del diagnóstico, el Jefe de la Unidad de Auditoría debe recomendar para su aprobación al Jefe de Servicio, los procesos, subprocesos y etapas a auditar. <p><input type="checkbox"/> La institución elabora¹⁴⁵ el Plan Anual de Auditoría 2010 basado en el diagnóstico, aprobado por el Jefe de Servicio y validado por el Consejo de Auditoría, que debe contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo Gubernamental¹⁴⁹. ➤ Objetivo Ministerial¹⁵⁰. ➤ Objetivo Institucional¹⁵¹. <ul style="list-style-type: none"> ○ El Plan debe contener al menos cuatro auditorías institucionales a los procesos o subprocesos o etapas, identificadas en la Matriz de Riesgo, con los mayores niveles de criticidad, debiendo justificar para cada uno de ellas el uso eficiente de las horas hombres disponibles. ○ Adicionalmente a las auditorías anteriores, debe considerarse en el Plan de Auditoría el aseguramiento¹⁵² al proceso de gestión de riesgos de la institución. ○ El Plan debe contener un cronograma general de las auditorías y actividades. ○ Para cada auditoría se debe fundamentar su incorporación en el Plan Anual. (diagnóstico, solicitud especial de la autoridad, normativa específica, etc.) ○ Los objetivos generales de cada auditoría, deben ser consistentes con los objetivos y riesgos del proceso levantado en la matriz de riesgos.

146 Las auditorías Gubernamentales son definidas por S.E. la Presidenta de la República y coordinada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.

147 Según criterios considerados en documento técnico N° 41 “Objetivo de Auditoría Gubernamental 2009” cuya versión está disponible desde marzo de 2009.

148 Según lo considerado en documento técnico N° 33 “Planificación de Auditoría” versión marzo 2008.

149 El Documento Técnico referido al Objetivo de Auditoría Gubernamental 2009, será parte integrante del Sistema de Auditoría Interna.

150 El Objetivo Ministerial, correspondiente al período 2010, debe ser formulado a más tardar el último día hábil del mes de Noviembre de 2009. Definir Objetivos y Alcance y adjuntar su respectivo Programa de Auditoría.

151 Se deben incorporar al Plan Anual de Auditorías 2010 las actividades de seguimiento, las que se encuentran debidamente formuladas en la etapa IV del Sistema de Auditoría Interna; y las actividades para la implementación del Sistema de Auditoría Interna, etapas I a IV del Programa Marco Avanzado, en los casos que el Servicio se encuentre en el PMA.

152 Según lo considerado en Documento Técnico N° 42 “Objetivo Gubernamental de Auditoría 2009, Aseguramiento al Proceso de Gestión de Riesgos” cuya versión está disponible desde marzo de 2009.

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los objetivos generales de cada auditoría contemplada en el Plan Anual, deben ser consistente con los principios de independencia y objetividad del Auditor Interno. ○ El alcance general de cada auditoría, debe estar descrito en términos que permita cuantificar o medir las actividades que se realizarán. ○ El equipo de trabajo y estimación de horas de auditoría, debe ser consistente con las actividades planificadas. ○ Formulación y/o actualización del diseño de los indicadores de desempeño para la ejecución del Plan Anual de Auditoría, si corresponde e informar los resultados de sus mediciones. ○ Debe existir consistencia entre los procesos, subprocesos y etapas consideradas en la formulación del Plan Anual de Auditoría y el proceso y las situaciones en que se hubiese generado la falta de probidad. <p>☐ Los Auditores Internos deben, con el conocimiento previo de su Jefe de Servicio, responder a todos los requerimientos formales de información que formule el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, vinculadas con las materias de gestión institucional.</p>

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: AUDITORÍA INTERNA

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>6. La institución, a través de la Unidad de Auditoría Interna ejecuta el Plan Anual de Auditoría correspondiente al período, considerando al menos que: i) aplica los mecanismos de auditoría de acuerdo a la metodología establecida por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que indica al menos las orientaciones que se deben tener presente para programar, ejecutar e informar la ejecución de los Planes Anuales de Auditoría; ii) realiza las actividades especificadas en el Plan Anual de Auditoría, incluyendo las tres líneas de auditoría (Institucional, Ministerial y Gubernamental).</p> <p>7. La institución, a través de la Unidad de Auditoría, genera mensualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de cada una de las auditorías realizadas con sus respectivos programas, identificando objetivos generales y específicos, alcance, oportunidad y análisis de los resultados, entre otros aspectos.</p> <p>8. La institución, a través de la Unidad de Auditoría, genera anualmente el Informe Final de las auditorías ejecutadas durante el año con el análisis de la ejecución del Plan, la conclusión sobre el resultado del trabajo anual e identificando recomendaciones.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución debe elaborar¹⁴⁵ los Programas de Auditoría¹⁵³:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Para cada auditoría planificada se debe acompañar el programa de auditoría específico utilizado, aprobado por el Jefe de Servicio y el Consejo de Auditoría. El cual debe tener la siguiente estructura mínima: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los objetivos generales de cada auditoría, que deben ser los señalados en el Plan Anual de Auditoría. ○ Los objetivos específicos de la auditoría, deben ser consistentes con los objetivos generales señalados en el Plan de auditoría y con 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. ○ El alcance de la auditoría, debe ser consistente con lo definido en el Plan Anual de Auditoría y establecido en términos cuantificables. ○ La definición de puntos críticos y los criterios que se utilizaron para escogerlos. ○ 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. ○ La actualización de las horas de auditoría, si corresponde. ○ La actualización del equipo de trabajo y responsable, si corresponde. ○ 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. ○ Formulación y/o actualización del diseño de los indicadores de desempeño para la programación de las auditorías planificadas, si corresponde, e informar los resultados de sus mediciones. <p><input type="checkbox"/> La auditoría de aseguramiento al proceso de gestión de riesgos, debe basarse en las instrucciones del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y en el Documento Técnico N° 24, “Programación Específica de Auditorías”</p> <p><input type="checkbox"/> La institución, a través del Auditor Interno elabora¹⁴⁵ los Informes de Auditoría, aprobados por el Jefe de Servicio y validado por el Consejo de Auditoría, los que deben contener en su estructura a lo menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe Ejecutivo. ➤ Informe Detallado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los objetivos generales y específicos de auditoría, que deben ser los señalados en el programa de auditoría. ○ El alcance de la auditoría debe ser el señalado en el programa de auditoría. ○ La oportunidad de la auditoría. ○ Análisis de resultados: <ul style="list-style-type: none"> - Los hallazgos de auditoría detectados, deben contener la descripción de los hechos detectados y el análisis de causas.

153 Para el año 2009, la Unidad de Auditoría, debe programar, todas las auditorías de su Plan Anual, utilizando la metodología descrita en el Documento Técnico N° 24 “Programación Específica de Auditoría”.

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<ul style="list-style-type: none"> - Los hallazgos deben sustentarse con evidencia de auditoría suficiente y competente dispuesta en los papeles de trabajo. - El efecto real o potencial que generan los hallazgos de auditoría, entendiéndose por tal las consecuencias que derivan o puede derivarse de éstos en el ámbito de la auditoría. - Las sugerencias o recomendaciones para mitigar los efectos de los hallazgos de auditoría, que deben considerar las causas de los mismos. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los informes de auditoría deben contener recomendaciones que permitan a la Dirección tomar medidas correctivas y preventivas en el proceso de gestión de riesgos. ➤ Debe existir consistencia entre los hallazgos y las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría y las situaciones en que se hubiesen detectado faltas de probidad de un proceso determinado. ➤ Formulación y/o actualización del diseño de los indicadores de desempeño para los informes de auditoría del Plan Anual, si corresponde, e informar los resultados de sus mediciones. <ul style="list-style-type: none"> ❑ La institución debe elaborar¹⁴⁵ mensualmente, los informes de auditoría y/o actividades terminadas¹⁵⁴ y firmado por el Jefe de Servicio. ❑ El Servicio debe elaborar¹⁴⁵ un informe final de las Auditorías¹⁵⁵ y/o actividades ejecutadas durante el año, aprobado por el Jefe de Servicio y validado por el Consejo de Auditoría, el que debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El total de las auditorías y actividades realizadas en el año. <ul style="list-style-type: none"> ○ El análisis de la ejecución de las auditorías planificadas. ○ El análisis de la ejecución de las auditorías y actividades no planificadas. ○ El análisis sobre el cumplimiento del cronograma de trabajo comprometido. ○ Los resultados y actualizaciones¹⁵⁶ de las mediciones de los indicadores de desempeño (planificación, programación, informe y seguimiento) y aplicación procedimientos de control y monitoreo (programación, informe y seguimiento), formulados por el Servicio. ○ La Conclusión general del trabajo anual.

154 De no existir informes de auditoría terminados en el mes, se debe informar el detalle de las actividades desarrolladas por la Unidad de Auditoría. El plazo de entrega de éste informe al Consejo de Auditoría vence el último día hábil del mes siguiente de cada mes.

155 Si existieran modificaciones al Plan Anual de Auditoría deben presentarse al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno a más tardar el 30 de Junio del 2009 y estar debidamente justificadas y aprobadas por el Jefe de Servicio. El Servicio no podrá reemplazar auditorías de su Plan Anual por aquellas efectuadas en procesos tales como: PMG, Servicio de Bienestar y Ley N° 19.882. Las auditorías que modifican el Plan Anual original, deben ser respaldadas por un nuevo análisis de riesgo y su respectiva Matriz de Riesgo Estratégica.

156 Para los Servicios en el Sistema de Gestión de la Calidad, los indicadores y procedimientos de control y monitoreo señalados deben estar incorporados en los respectivos procedimiento y/o manuales y reportar las mediciones.

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
SISTEMA: AUDITORÍA INTERNA

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>9. La institución, informa al Consejo de Auditoría las medidas correctivas o preventivas (compromisos) respecto a las recomendaciones señaladas por la Unidad de Auditoría, enviando un informe de seguimiento de los compromisos adoptados por el Servicio.</p> <p>10. La institución, a través de la Unidad de Auditoría, elabora e implementa un Plan de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de auditoría interna, señalando al menos las materias sobre las que se hará seguimiento, los compromisos, plazos y responsables considerando la auditoría contemplada en el Plan, el hallazgo que originó el compromiso, y el grado de cumplimiento de éste, entre otros aspectos.</p> <p>11. La institución debe cumplir con un porcentaje mínimo de implementación del Plan de Seguimiento con la finalidad de asegurar la disminución del nivel de riesgo existente en la administración de los recursos.</p> <p>12. La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹⁵⁷.</p>	<p><input type="checkbox"/> La institución¹⁴⁵ elabora un informe de los compromisos implementados durante el mismo período, a los que se les realizó seguimiento por la Unidad de Auditoría Interna, aprobado por el Jefe de Servicio y validado por el Consejo de Auditoría, el que debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> o El número y fecha de emisión del informe de auditoría. o El proceso, subproceso o etapa. o El nombre de la auditoría contemplada en el Plan. o El hallazgo de auditoría. o La sugerencia o recomendación de auditoría. o El número / fecha, documento repuesta. o El o los compromisos asociados a los hallazgos de auditoría. o El indicador de logro del compromiso. o La meta o El plazos/fecha, propuesta para la implementación de las medidas. o La fecha de seguimiento de la auditoría. o El porcentaje de cumplimiento. <p><input type="checkbox"/> La institución¹⁴⁵ elabora el Plan de Seguimiento de los compromisos derivados de las recomendaciones, para ser ejecutado durante el año 2010 aprobado por el Jefe de Servicio y validado por el Consejo de Auditoría, el que debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Introducción ➤ Objetivo General y Específico ➤ Alcance ➤ Equipo de trabajo ➤ Horas de auditoría ➤ Cronograma ➤ Definición de una metodología, la que debe definir las materias sobre las cuales hacer seguimiento¹⁵⁸, considerando al menos las siguientes alternativas: <ul style="list-style-type: none"> o El Servicio efectuará el seguimiento a todas las auditorías realizadas (100%) ó. o Cuando corresponda, el Servicio priorizará y seleccionará las auditorías a las cuales se les va hacer seguimiento, en base, entre otras, a las siguientes variables relevantes y/o estratégicas: <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Riesgo que presenta el proceso o sistema auditado en la última matriz de riesgos del proceso de gestión de riesgos. - La importancia estratégica que posee el proceso o sistema auditado para la Institución. - Existencia de auditorías y seguimientos realizados con anterioridad sobre el proceso o sistema auditado. - Grado de contribución del compromiso al mejoramiento del proceso de gestión de riesgo. ➤ Definición actividades de seguimiento para verificar el monitoreo realizado al Plan de tratamiento del proceso de gestión de riesgos por la administración. ➤ Debe existir consistencia entre el plan de seguimiento de auditoría a los procesos y las situaciones en que se hubiesen detectado las faltas de probidad.

157 A los servicios que repiten la etapa 4 y no ingresan al Programa Marco Avanzado, se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

158 Se recomienda considerar el Documento Técnico N° 26 "Seguimientos en Auditoría". En el caso de las auditorías programadas, es obligación utilizar el Documento Técnico N° 26, última versión actualizada a marzo de 2008.

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de los procedimientos de control y monitoreo y los indicadores de desempeño utilizados para la ejecución del Plan de Seguimiento e informar los resultados de sus mediciones. ➤ Identificación de los compromisos de seguimiento aprobados por el Jefe de Servicio basados en la priorización descrita en el punto anterior o al 100% de los compromisos no implementados durante el año 2009 y los años anteriores, registrando: <ul style="list-style-type: none"> ○ El número y fecha de emisión del informe de auditoría. ○ El proceso, subproceso o etapa. ○ El nombre de la auditoría contemplada en el Plan. ○ El hallazgo de auditoría. ○ La sugerencia o recomendación de auditoría. ○ El número/ fecha, documento repuesta. ○ El o los compromisos¹⁵⁹ asociados a los hallazgos de auditoría. ○ El indicador de logro del compromiso. ○ La meta. ○ Los plazos/fecha, propuesta para la implementación de las medidas. ○ El responsable de la implementación. ☐ La institución¹⁴⁵ elabora un informe¹⁶⁰ consolidado del grado de implementación de los compromisos de seguimiento emanados del año 2008 y anteriores, aprobado por el Jefe de Servicio y validado por el Consejo de Auditoría, el que debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Introducción ➤ Evaluación de Resultados: <ul style="list-style-type: none"> ○ El número y fecha de emisión del informe de auditoría. ○ El proceso, subproceso o etapa. ○ El nombre de la auditoría contemplada en el Plan. ○ El número de recomendación. ○ El hallazgo de auditoría. ○ El o los compromisos¹⁶¹ asociados a los hallazgos de auditoría. ○ El porcentaje de cumplimiento o avance de las medidas. ○ El impacto de implementación de las medidas. ○ El motivo del no cumplimiento, cuando corresponda. ○ La nueva recomendación, si corresponde. ➤ Conclusiones ➤ El grado de cumplimiento de implementación mínimo requerido respecto de los compromisos de seguimiento se medirá con la siguiente relación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si la cantidad de compromisos de Seguimiento está entre 1 y 30, entonces el porcentaje mínimo de implementación corresponde a un 90%. ○ Si la cantidad de compromisos de seguimiento está entre 31 y 70, entonces el porcentaje mínimo de implementación es 80%. ○ Si la cantidad de compromisos de seguimiento es igual o mayor que 71, entonces el porcentaje mínimo de implementación es 70%. ☐ El Servicio elabora el Manual de Procedimientos de Mantenimiento del Sistema de Auditoría Interna, que incluya al menos sus

159 Los compromisos (medidas preventivas y correctivas) tomadas por las direcciones de las entidades gubernamentales siempre deben ser adecuadas y suficientes para evitar que los riesgos relevantes se materialicen.

160 En el proceso de validación, el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno tomará muestras de los respaldos del cumplimiento de los compromisos para evaluar este requisito.

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	procedimientos estratégicos, es decir, aquellos procesos relacionados con la Planificación, Programación, Ejecución, Informe y Seguimiento del proceso de auditoría. ¹⁵⁹

6.9. Gestión Territorial

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL

MEDIO DE VERIFICACIÓN 2009

Organismo Técnico Validador: Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE)

Etapa I

Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) que les corresponde incorporar o mejorar su perspectiva territorial, de los sistemas de información de sus productos y clientes/usuarios/beneficiarios por región, de la información de interés regional que corresponde proveer a los gobiernos regionales y de las facultades necesarias de desconcentrar para entregar los productos con perspectiva territorial.

Etapa II

Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) que les corresponde incorporar o mejorar su perspectiva territorial, de los sistemas de información de sus productos y clientes/usuarios/beneficiarios por región, de la información de interés regional que corresponde proveer a los gobiernos regionales y de las facultades necesarias de desconcentrar para entregar los productos con perspectiva territorial.
- Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios) seleccionados, para incorporar modificaciones o mejoras a los sistemas de información y para proveer de información de interés regional a los gobiernos regionales
- Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar perspectiva territorial.

Etapa III

Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) que les corresponde incorporar o mejorar su perspectiva territorial, de los sistemas de información de sus productos y clientes/usuarios/beneficiarios por región, de la información de interés regional que corresponde proveer a los gobiernos regionales y de las facultades necesarias de desconcentrar para entregar los productos con perspectiva territorial.
- Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios) seleccionados, para incorporar modificaciones o mejoras a los sistemas de información y para proveer de información de interés regional a los gobiernos regionales
- Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar perspectiva territorial.
- Resultado de la implementación del programa de trabajo.

Etapa IV

Informe Aprobado por el Jefe de Servicio, enviado a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que deberá contener lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) que les corresponde incorporar o mejorar su perspectiva territorial, de los sistemas de información de sus productos y clientes/usuarios/beneficiarios por región, de la información de interés regional que corresponde proveer a los gobiernos regionales y de las facultades necesarias de desconcentrar para entregar los productos con perspectiva territorial.
- Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios) seleccionados, para incorporar modificaciones o mejoras a los sistemas de información y para proveer de información de interés regional a los gobiernos regionales
- Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar perspectiva territorial.
- Resultado de la implementación del programa de trabajo.
- Informe con la difusión realizada y los mecanismos utilizados hacia los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios respecto de los resultados obtenidos en la incorporación de la perspectiva territorial.
- Informe del Servicio con los resultados de la implementación del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios) seleccionados, en las mejoras de complementariedad interinstitucional y para incorporar modificaciones o mejoras a los sistemas de información de los productos y clientes/usuarios/beneficiarios por región y para proveer de información de interés regional a los gobiernos regionales; las recomendaciones y compromisos para mejorar la implementación de ambos planes y las medidas y mecanismos para el cumplimiento de los anterior.
- Programa de Seguimiento para cerrar las brechas y debilidades detectadas en la evaluación del Plan para la incorporación

MEDIO DE VERIFICACIÓN 2009

de la perspectiva territorial y del programa de trabajo.

- Aspectos del plan no incluidos en el programa de trabajo elaborado en la etapa anterior.

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución elabora un diagnóstico de la provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios para incorporar perspectiva territorial y lograr una mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, considerando al menos la revisión desde el diseño hasta la entrega de los productos estratégicos, el grado de integración de éstos con el resto de los servicios públicos del territorio y el grado de reconocimiento de la realidad del territorio.</p> <p>2. La institución analiza e identifica el grado de desconcentración utilizado en la provisión de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, identificando al menos, las facultades necesarias que no están delegadas o no son ejercidas.</p> <p>3. La institución elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, considerando al menos, la oferta de productos por región, la localización de los clientes / usuarios / beneficiarios y los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.</p>	<p>□ El Servicio elabora el diagnóstico¹⁶¹ de los productos estratégicos (bienes y o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde una perspectiva territorial, que debe incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Productos estratégicos (subproductos y/o productos específicos) de la institución¹⁶², identificando aquellos en los que corresponda incorporar la perspectiva territorial o profundizarla para contribuir al buen gobierno¹⁶³ y la satisfacción de sus clientes/usuarios/ beneficiarios en cada región o territorio subnacional, en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Productos estratégicos que registran algún avance o incorporan la perspectiva territorial. ○ Productos estratégicos en los que corresponda incorporar la perspectiva territorial. ○ Productos estratégicos en los que no corresponda incorporar la perspectiva territorial. ○ Características de sus productos, modos de acceso y/o provisión en cada región o territorio subnacional. ○ Complementariedad de sus productos, bienes y servicios con las de otros servicios afines para ofrecer una oferta más integrada en cada región o territorio subnacional. ○ Distribución de los productos, en particular en zonas extremas, de difícil acceso, deprimidas económicamente o de alta vulnerabilidad social, para reducir las inequidades territoriales. ➤ Las medidas necesarias de implementar por el Servicio para incorporar la perspectiva territorial a sus productos, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ En aquellos productos que es factible incorporar la perspectiva territorial. ○ En aquellos productos que corresponde desagregar información por región. ○ En aquellos productos que han incluido la perspectiva territorial con anterioridad y que es posible profundizarla. ○ Las medidas que contribuyan a otorgar una mayor iniciativa a las jefaturas territoriales del Servicio para ofrecer soluciones a las necesidades de cada región o territorio subnacional, especialmente aquellas que establezcan o amplíen las facultades para formular, articular e implementar metas de complementariedad financiera y operacional con otros servicios en el territorio. ➤ Los productos en los cuales no es posible incorporar la perspectiva territorial, señalando las razones. ➤ Las facultades desconcentradas. Identificando las facultades que habilitan a las jefaturas territoriales del servicio, para tener una mayor iniciativa y ofrecer soluciones a las necesidades de cada región o territorio, señalando las facultades delegadas no ejercidas, facultades no delegadas y necesarias, ambas referidas a cuatro ámbitos:

161 El diagnóstico consiste en identificar la situación actual del servicio respecto de la perspectiva territorial en la entrega o provisión de productos (bienes y/o servicios) en cada una de las regiones en que el servicio tenga presencia regional.

162 Corresponde a la ficha de identificación Formulario A1 presentada en el proyecto de Ley de Presupuestos del año 2009, actualizada según corresponda.

163 Se entiende por Buen Gobierno a la mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, bienes y servicios. La mayor equidad se logra a través de la adecuación de la definición, modos de acceso y provisión de sus productos a la realidad regional y la integración a través de una mayor complementariedad de sus productos, bienes y servicios con las de otros servicios afines, de modo de presentar una oferta integrada de productos y servicios en las regiones.

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<ul style="list-style-type: none"> ○ administrar programas en la región, participar en el ciclo presupuestario, gestionar adquisiciones o contratación de personal y servicios externos, o para suscribir compromisos con otros organismos públicos. ➤ Los sistemas de información de la institución en los que corresponde incorporar información por región, u otra desagregación territorial pertinente, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ La oferta de productos en cada región. ○ La localización y características de los clientes usuarios y beneficiarios cuya atención está programada para el año en curso. ○ El gasto anual programado por el Servicio en cada región, incluyendo las inversiones comprometidas por el Servicio con la región.¹⁶⁴ ○ La identificación de los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial. ○ La información que el Servicio proveerá regularmente a cada gobierno regional, considerando al menos la anteriormente enunciada¹⁶⁵.

164 Al incorporar la información de los compromisos de inversión del servicio con la región, el servicio deberá tener en cuenta, al menos, aquellos contenidos en los Programas Públicos de Inversión de cada Región (PROPIR).

165 En este caso el gobierno regional debe ser entendido como el servicio administrativo dependiente del Ejecutivo Regional. En la etapa 1, los servicios identificaron la información pertinente de proveer a los gobiernos regionales. En la etapa 2, corresponde que los servicios formalicen con los gobiernos regionales la entrega regular de la información acordando un procedimiento que considere al menos su formato, contenido y periodicidad.

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>4. La institución elabora el Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos, y para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región, en base a los resultados del diagnóstico.</p> <p>5. La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado para incorporar la perspectiva territorial.</p> <p>6. La institución elabora el Programa de Trabajo para la implementación del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos y del Plan para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región.</p>	<p>☐ El Servicio elabora el plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos, y el diseño lógico del sistema de información, aprobado por el Jefe de Servicio, considerando los resultados del diagnóstico, que deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos, seleccionados por su mayor valor estratégico o aporte a la complementariedad con otras instituciones, incluyendo productos nuevos si existen, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ El objetivo general de incorporación o profundización de la perspectiva territorial a sus productos en cada región o territorio subnacional. ○ Los objetivos específicos¹⁶⁶ vinculados a los Productos Estratégicos, señalando las mejoras en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Características de sus productos, modos de acceso y/o provisión en cada región o territorio subnacional. - Complementariedad de sus productos, bienes y servicios con las de otros servicios afines para ofrecer una oferta más integrada en cada región o territorio subnacional. - Distribución de los productos, en particular en zonas extremas, de difícil acceso, deprimidas económicamente o de alta vulnerabilidad social, para reducir las inequidades territoriales. ○ Los compromisos anuales de actividades e inversiones del Programa Público de Inversión en la Región. ○ Las variables externas, si las hubiera, que puedan afectar la aplicación de la perspectiva territorial. ○ Las medidas que se aplicarán para implementar la perspectiva territorial, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> - Las medidas que contribuyan a otorgar una mayor iniciativa a las jefaturas territoriales del Servicio para ofrecer soluciones a las necesidades de cada región o territorio subnacional, especialmente aquellas que establezcan o amplíen las facultades para formular, articular e implementar metas de complementariedad financiera y operacional con otros servicios en el territorio. ➤ Incorporación de información por región a los sistemas de información de la institución, considerando los resultados del diagnóstico. El plan debe contener, al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ El objetivo general. ○ Los objetivos específicos considerando la incorporación de la información relativa a: <ul style="list-style-type: none"> - La oferta de productos en cada región, - La localización y características de los clientes usuarios y beneficiarios cuya atención está programada para el año en curso - El gasto anual programado por el Servicio en cada región, incluyendo las inversiones comprometidas por el Servicio con la región. - La identificación de los compromisos de gasto

¹⁶⁶ Los objetivos específicos deben ser claros, verificables y estar vinculados a los productos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial.

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El procedimiento acordado con cada gobierno regional para proveerlo regularmente de la información definida “de interés regional”, incluyendo en este concepto al menos la anteriormente enunciada¹⁶⁷. ○ En el caso de los gobiernos regionales estos deberán, a su vez, tomar las medidas necesarias para recibir y administrar la información que le provean los servicios.¹⁶⁸ <ul style="list-style-type: none"> □ Diseñar los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado para incorporar la perspectiva territorial y para incorporar modificaciones o mejoras a su sistema de información. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Señalando correctamente el nombre y la fórmula de cálculo ➤ Señalando el medio de verificación ➤ Señalar los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados. ➤ Señalar los mecanismos e instrumentos de sistematización de la información de los indicadores diseñados. □ El Servicio elabora el programa de trabajo para la implementación, en la etapa siguiente, del Plan para incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) y para incorporar información por región a los sistemas de información de la institución, el que deberá incluir al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cronograma con los principales hitos, actividades, plazos y responsables de la implementación en cada región.

167 En la etapa 1, los servicios identificaron la información pertinente de proveer a los gobiernos regionales. En la etapa 2, corresponde que los servicios formalicen con los gobiernos regionales la entrega regular de la información acordando un procedimiento que considere al menos su formato, contenido y periodicidad. La información “de interés regional” se refiere a aquella que ha sido acordada proveer de la forma anteriormente indicada, incluyendo en este concepto al menos la oferta de productos del servicio en la región, la localización y características de los clientes, usuarios y beneficiarios cuya atención está programada para el año en curso, el gasto anual programado por el servicio en la región, incluyendo las inversiones comprometidas por el servicio en la región, la identificación de los compromisos y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.

168 Entre estas medidas se debe considerar mantener un registro actualizado del estado de cumplimiento de los servicios del procedimiento mutuamente acordado de provisión de información, indicando si se ha cumplido con el formato, contenido y periodicidad acordado.

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>7. La institución implementa el Programa de Trabajo para la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos y de modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/usuarios/beneficiarios por región.</p> <p>8. La institución mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan para la incorporación de la perspectiva territorial.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio implementa el Programa de Trabajo y realiza, al menos, las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la implementación del Programa de Trabajo de incorporación de la perspectiva territorial a los productos estratégicos seleccionados, en las actividades de incorporación de información por región a los sistemas de información de la institución y en las actividades para proveer información del Servicio a los gobiernos regionales. ➤ Recomendaciones para subsanar las dificultades operativas encontradas en la implementación de las actividades anteriores. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones diseñadas. ➤ Plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento. <p><input type="checkbox"/> Mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan para la incorporación de la perspectiva territorial, considerando al menos, lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las mediciones de los indicadores elaborados e identificados a ser medidos en el año en las etapas anteriores. ➤ Los indicadores eliminados y/o corregidos y su fundamentación.

ÁREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>9. La institución evalúa los resultados del Plan para la incorporación de la perspectiva territorial y la ejecución del Programa de Trabajo Anual, en términos de las acciones realizadas, el gasto ejecutado y los funcionarios, considerando la medición de los indicadores de desempeño.</p> <p>10. La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos¹⁶⁹, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación del Plan para la incorporación de la perspectiva territorial y del Programa de Trabajo.</p> <p>11. La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los resultados obtenidos de la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), en cada región.</p> <p>12. La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹⁷⁰</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio evalúa los resultados del Plan para la incorporación de la perspectiva territorial, la ejecución del Programa de Trabajo Anual y el grado de desarrollo del sistema de información. La evaluación deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe Ejecutivo. ➤ Descripción del desarrollo alcanzado en la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos estratégicos (considera los productos nuevos 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 inequidades territoriales que persistan al incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos ➤ 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 territorial. ➤ Resultados del grado de desarrollo del sistema de información implementado, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación final del grado de avance de la desagregación por región de las estadísticas que produce el Servicio en las distintas etapas: recolección, procesamiento, análisis y difusión de la información. ○ Identificación de problemas asociados al mejoramiento de las estadísticas desagregadas por región en la institución en las etapas señaladas. ○ Identificación de los problemas asociados a la provisión de información de “interés regional” a los gobiernos regionales. <p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora un Programa de Seguimiento, que deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del Programa de Trabajo. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones señalando plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento. ➤ Compromisos asociados al mejoramiento de las estadísticas desagregadas por región en la institución en las etapas señaladas. ➤ Compromisos asociados a la provisión de información de “interés regional” a los gobiernos regionales. ➤ Definición de cronograma y responsables de nuevos compromisos. <p><input type="checkbox"/> El Servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de los resultados obtenidos en la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), en cada región, considerando, a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición y aprobación del plan de difusión. ➤ Identificación de lo que se entiende por difusión realizada. ➤ Responsables de su ejecución. ➤ Los canales de difusión utilizados en la difusión a los funcionarios y en la difusión a los

169 .Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico, plan o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.

170 .A los servicios que repiten la etapa 4, se les exigirá el cumplimiento de este objetivo.

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p data-bbox="805 222 1101 247">clientes/usuarios/beneficiarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="711 275 1404 384"> <input type="checkbox"/> El Servicio identifica los aspectos del plan no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior, y elabora una propuesta para incorporarlos con el objeto de mantener o mejorar el nivel de desarrollo del sistema. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="760 384 1404 443">➤ Señala los aspectos relacionados con la provisión de bienes y servicios y los relacionados con el sistema de información.

6.10. Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

ÁREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

MEDIO DE VERIFICACIÓN

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

Etapa I

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.
- Resultados del Programa de Compras de Convenio Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro.

Etapa II

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.
- Resultados del Programa de Compras de Convenio Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro.
- Plan Anual de Compras Institucional.

Etapa III

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.
- Resultados del Programa de Compras de Convenio Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro.
- Plan Anual de Compras Institucional.
- Análisis de los Indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl.

Etapa IV

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.
- Resultados del Programa de Compras de Convenio Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro.
- Plan Anual de Compras Institucional.
- Análisis de los Indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl.
- Análisis de Resultados de la evaluación del Plan Anual de Compras Institucional.
- Resultados de la Gestión de Contratos Vigentes.

Etapa V

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.
- Resultados del Programa de Compras de Convenio Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro.
- Plan Anual de Compras Institucional.
- Análisis de los Indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl.
- Análisis de Resultados de la evaluación del Plan Anual de Compras Institucional.
- Resultados de la Gestión de Contratos Vigentes.
- Implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público.

Etapa VI

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

MEDIO DE VERIFICACIÓN

proceso de abastecimiento.

- Resultados del Programa de Compras de Convenio Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro.
- Plan Anual de Compras Institucional.
- Análisis de los Indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados a través de www.chilecompra.cl.
- Análisis de Resultados de la evaluación del Plan Anual de Compras Institucional.
- Resultados de la Gestión de Contratos Vigentes.
- Implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público.
- Resultados de la implementación del Programa de Seguimiento, que surge de los compromisos adoptados en el periodo anterior.
- Difusión de los resultados anuales del Programa de Seguimiento.
- Identificación y análisis de indicadores de control de gestión de abastecimiento incluidos en el SIG de la institución, generados en las etapas anteriores y que no sean parte del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público.

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

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución cuenta con usuarios del sistema de compras públicas, con competencias y habilidades en materias de gestión de abastecimiento¹⁷¹ del Sector Público, de acuerdo con lo establecido en la Ley 19.886 y su reglamento y considerando al menos competencias en el uso del sitio web, en la normativa y en materias de gestión de abastecimiento.</p> <p>2. La institución utiliza procesos de compras y contratación pertinentes y eficientes a sus necesidades, y define las formas de abastecimiento de los productos y servicios para determinar si se utilizarán Convenios Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio realiza acciones para desarrollar y evaluar las competencias de los usuarios del sistema de compras y contratación pública. Para ello considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de competencias funcionales¹⁷² en materias de gestión de abastecimiento y utilización de plataformas de ChileCompra para determinar la línea base. Esto es, identificar las competencias¹⁷³ que permitan alcanzar con un nivel de desarrollo adecuado para las funciones necesarias para una eficiente gestión de abastecimiento del Sector Público y aquellas que presentan brechas o desviaciones. ➤ Diseña el Plan de Capacitación en base a las conclusiones del diagnóstico de competencias aplicado y lo incluye en el plan anual de capacitación institucional¹⁷⁴. El Plan debe contemplar al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Acciones de capacitación asociadas a las competencias a reforzar. ○ Calendarización de las acciones de capacitación. ○ N° participantes, definiendo el perfil de cada uno, dependiendo de las funciones que realizan y que se detallan en la Guía para Medios de Verificación. ➤ Los usuarios aprueban el sistema de acreditación de competencias en gestión de abastecimiento cumpliéndose con ello la meta anual comprometida con la Dirección ChileCompra¹⁷⁵ si al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los usuarios aprueban con nota igual o superior a 65% la prueba de acreditación. ➤ Genera un Registro interno de la Acreditación, incluyendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre y Rut de cada funcionario acreditado. ○ Unidad de Compra en la que ejerce funciones. ○ Perfil acreditado. <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"> ➤ 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"> ○ Compras por catálogo electrónico (convenio marco). ○ Compras por licitación pública. ○ Compras a través de convenios de suministro, compras con entregas parciales, y otras que la institución determine.

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

172 Las competencias a considerar son al menos aquellas que define la Dirección de Compras: comprender la gestión de abastecimientos como soporte estratégico de las metas establecidas por la Institución, traducir la planificación de gestión de la institución en requerimientos de bienes y servicios, discriminar compras estratégicas de compras rutinarias, conocer mercado de proveedores, conocimientos de elementos claves de los procesos estratégicos de compra y contratación, reconocer la gestión de abastecimiento como un servicio estratégico, herramientas de apoyo informáticas a la gestión de abastecimiento y conocer comercio electrónico. Además podrán agregar aquellas competencias que complementen la función de abastecimiento propia de la institución.

173 El diagnóstico de este perfil corresponde al diagnóstico de competencias realizado por la institución en el marco del sistema de capacitación del PMG.

174 Corresponde al Plan Anual de Capacitación aprobado por el Jefe de Servicio y elaborado en el marco del sistema de Capacitación.

175 La meta de acreditación se debe acordar con la Dirección de Compras a inicios de cada año.

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

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>3. La institución define el Plan Anual de Compras, considerando la normativa interna y procedimientos legales de compras.</p> <p>4. La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan de Compras elaborado.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio define el Plan Anual de Compras institucional para el periodo. Para ello debe considerar, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de un procedimiento interno para elaborar el plan anual de compras de acuerdo a lo establecido en la normativa y evaluar su cumplimiento. ➤ Socialización a toda la Institución de dicho procedimiento. ➤ Elaboración del plan anual de compras institucional de acuerdo a la forma y formato que la Dirección de Compras establece.¹⁷⁶ ➤ Realización de las compras de acuerdo a lo establecido en el plan de compras. <p><input type="checkbox"/> El Servicio define y selecciona en el panel de indicadores del portal de Mercado Público indicadores de las áreas de transparencia, eficacia, eficiencia y evaluación de proveedores que permitan evaluar los resultados del Plan de Compras, señalando correctamente para cada indicador la meta acordada con la Dirección de Compras para el periodo. Para ello considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre Indicador ➤ Tipo de Indicador ➤ Algoritmo de cálculo ➤ Datos efectivos años anteriores ➤ Meta, identificando numerador y denominador ➤ Ponderación ➤ Frecuencia de medición ➤ Medios de Verificación, corresponde a las bases de datos, documentos, etc. que permitirán medir el indicador. ➤ Supuestos del Indicador ➤ Nota explicativas si corresponde

¹⁷⁶ El formato establecido por la Dirección de Compras y Contratación Pública para el año 2009, corresponde a informar los 10 proyectos y/o adquisiciones más relevantes a ejecutar durante el periodo. Lo informado en el plan de compras forma parte del Informe de Resultados elaborado en la etapa I.

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

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>5. La institución realiza sus procesos de compra y contratación a través del portal www.mercadopublico.cl sobre la base del plan anual de compras definido.</p> <p>6. La institución mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan de Compras.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio cumple con realizar de manera transparente y eficiente los procesos de compra y contratación a través de www.mercadopublico.cl¹⁷⁷. Para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisa y compra de acuerdo a los mecanismos de compra correspondientes a convenio marco, licitación pública y trato directo. ➤ Publica requerimientos (bases o Términos de Referencia) de acuerdo a normativa. ➤ Responde las consultas realizadas por los posibles oferentes a través de la plataforma. ➤ Realiza la apertura electrónica de las ofertas recibidas. ➤ Verifica la publicación de manera completa del acta de apertura electrónica. ➤ Adjudica y genera la resolución de adjudicación electrónicamente, con detalle del resultado de la evaluación. ➤ Emite la orden de compra correspondiente y/o adjunta contrato si lo hubiere. ➤ Recibe cuando corresponde la factura electrónica correspondiente. ➤ En relación con la oportunidad de los procesos éstos se deben llevar a cabo a través de la plataforma de manera integral y respetando los plazos de cada una de las etapas del proceso de compra o contratación relacionado con el tipo de adquisición de que se trate. ➤ Contesta oportunamente los reclamos respectivos de los procesos de compra, que se presentan a la institución. <p><input type="checkbox"/> El Servicio mide indicadores de desempeño que permitan evaluar los resultados del Plan de Compras Institucional definido, e incorporado dentro del portal de Mercado Público:, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datos efectivos del período, (numerador y denominador) ➤ Medios de Verificación, corresponde a las bases de datos, documentos, etc. que permitirán verificar los valores de la medición del indicador.

¹⁷⁷ Se aclara que mercado público corresponde a una de las varias plataformas que posee ChileCompra.

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

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>7. La institución realiza gestión en todos los contratos vigentes, para lo cual evalúa periódica y oportunamente los contratos vigentes del Servicio, para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas.</p> <p>8. La institución evalúa el Plan Anual de Compras Institucional, considerando la medición de los indicadores de desempeño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El Servicio realiza Gestión todos los Contratos Vigentes. Para ello considera: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de un procedimiento formal para evaluar periódica y oportunamente todos los contratos vigentes institucionales y realización de acciones de consulta al mercado proveedor y los usuarios internos para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas. Esto es: <ul style="list-style-type: none"> ○ Realiza catastro de todos los contratos vigentes de la institución, identificando al menos: Nombre del contrato, fecha suscripción, fecha de vencimiento, antigüedad, monto, cláusula de renovación automática y/o término anticipado. ○ Define programa de evaluación o calendario. Este incluye al menos: Nombre del contrato, identificación de las acciones de evaluación fecha y responsable. ○ Aplica programa y toma decisiones con base a la información obtenida. ○ Evalúa de las acciones realizadas y sus resultados. ○ Propone acciones de mejoramiento para el proceso de evaluación del próximo período. ○ Presenta resultados de la Gestión de Contratos, identificando al menos: Nombre contrato, actividades de evaluación realizadas, resultados (decisiones ejecutadas). <input type="checkbox"/> El Servicio analiza los indicadores medidos que permitan evaluar el plan anual de compras institucional, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El nivel de cumplimiento de cada indicador respecto de la meta ➤ El nivel de cumplimiento del conjunto de indicadores que permiten evaluar el Plan Anual de Compras. ➤ El fundamento y análisis de los resultados de los indicadores cumplidos. ➤ El análisis de causas de las desviaciones de los indicadores no cumplidos respecto de la meta ➤ Análisis de las desviaciones entre lo planificado en el Plan Anual de Compras aprobado y el resultado del Plan ejecutado. ➤ La elaboración de un reporte ejecutivo basado en los resultados y análisis de los indicadores evaluados, el resultado del plan, señalando recomendaciones para mejorar el Plan Anual de Compras del año siguiente.

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

ETAPA V - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>9. La institución realiza un Diagnóstico, para identificar áreas críticas para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento¹⁷⁸, considerando al menos, las competencias de los funcionarios en materia de compras públicas, la normativa interna, los procedimientos legales de compras, la gestión de inventarios y la gestión de proveedores.</p> <p>10. La institución diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, considerando las áreas críticas para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento identificadas en el diagnóstico y define proyectos de mejoramiento de la gestión de abastecimiento.</p> <p>11. La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento.</p> <p>12. La institución implementa el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, de acuerdo a lo establecido en el diseño del Modelo y registra los resultados.</p> <p>13. La institución mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio realiza el diagnóstico, elabora el diseño del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, el que deberá incluir al menos los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento para lo cual se sugiere consultar la Guía Metodológica de Compras y Contrataciones, para lo cual se debe considerar al menos los siguientes ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Información de la gestión de compras. ○ Normativa interna y procedimientos legales de Compra. ○ Planificación de compras. ○ Competencias técnicas de los funcionarios en materia de compras públicas. ○ Gestión de inventarios. ○ Gestión de proveedores. ○ Mecanismos de Evaluación. ○ Gestión de Contratos <p><input type="checkbox"/> Diseño del Modelo de Mejoramiento continuo en base en las conclusiones del Diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de las áreas críticas o claves para el mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento Institucional. ➤ Definición de las actividades y/o proyectos para abordar las áreas críticas considerando, para cada proyecto, al menos: nombre de la actividad, área crítica abordada, objetivo, plazo de ejecución, y responsables. <p><input type="checkbox"/> El Servicio define indicadores pertinentes que permitan evaluar los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, en base a la selección de al menos el 50% de los indicadores del Panel de Control establecido por la Dirección de Compras Públicas, señalando correctamente para cada indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre Indicador ➤ Tipo de Indicador ➤ Algoritmo de cálculo ➤ Datos efectivos años anteriores ➤ Meta, identificando numerador y denominador ➤ Ponderación ➤ Frecuencia de medición ➤ Medios de Verificación corresponde a las bases de datos, documentos, etc. que permitirán medir el indicador. ➤ Supuestos del Indicador ➤ Nota explicativas si corresponde.

¹⁷⁸ La gestión de abastecimiento tiene como objetivo optimizar el gasto en bienes y servicios requeridos por una institución para el cumplimiento de su misión. Para esto, la institución debe realizar una correcta planificación de las compras, desarrollar un método de compra, un proceso de evaluación y realizar gestión de los contratos.

ETAPA V - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="691 233 1393 709"> <input type="checkbox"/> La Institución implementa el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público en base al Modelo diseñado, realizando para cada proyecto y/o actividades¹⁷⁹, al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="735 338 1393 447">➤ Selección de las áreas críticas o claves para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento en las que se implementará un proyecto y/o actividad(es), para las áreas de mejoramiento seleccionadas. <li data-bbox="735 449 1393 709">➤ Define y ejecuta proyectos y/o actividades de mejoramiento de la gestión de Abastecimiento en las áreas críticas seleccionadas, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="779 531 1157 558">○ Objetivos generales y específicos <li data-bbox="779 583 915 611">○ Alcance <li data-bbox="779 636 915 663">○ Impacto <li data-bbox="779 688 1166 716">○ Monto a ejecutar (si corresponde). <li data-bbox="779 741 1393 800">○ Cronograma de trabajo señalando actividades, plazos y responsables. <li data-bbox="691 722 1393 915"> <input type="checkbox"/> El Servicio mide resultado de los indicadores definidos que permitan evaluar los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento. Para ello considera <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="735 835 1013 863">➤ Datos efectivos del año. <li data-bbox="735 865 1393 915">➤ Medios de Verificación corresponde a las bases de datos, documentos, etc. que permitirán medir el indicador.

179 Corresponde a cualquier acción que realice el servicio con el fin de incorporar mejoras a la Gestión de Abastecimiento en uno o más proyectos.

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

ETAPA VI - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>14. La institución evalúa los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, y considerando la medición de los indicadores de desempeño.</p> <p>15. La institución elabora e implementa el Programa de Seguimiento, que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación.</p>	<p><input type="checkbox"/> La Institución implementa el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público en base al Modelo diseñado, realizando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación de los actividades y/o proyectos ejecutados¹⁸¹, para ello: <ul style="list-style-type: none"> ○ Analiza el resultado de la implementación de cada actividad y/o proyecto, señalando los compromisos cumplidos y no cumplidos en el proceso y su justificación, identificando causas internas y externas. ○ Analiza resultado de los indicadores definidos para cada proyecto y/o actividad. ➤ Elaboración de un programa de seguimiento estableciendo recomendaciones de mejora, compromisos y acciones/actividades, con plazos y responsables.
<p>16. La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹⁸⁰.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio evalúa, para cada proyecto, los resultados del Programa de Seguimiento, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de los compromisos que surgen de las recomendaciones, acciones/ actividades, establecidas en el Programa de Seguimiento ➤ Medidas a adoptar para el cumplimiento de los compromisos no alcanzados. ➤ Programación de Acciones/actividades, con plazos y responsables. ➤ Difusión de los resultados anuales del proceso de mejoramiento a todos los funcionarios de la institución. Esta debe realizarse a través de medios internos, tales como: Circulares, oficios, correo electrónico, publicación intranet, memorias u otros. <p><input type="checkbox"/> Seguimiento y control de la Gestión de Abastecimiento a través de la implementación en el Sistema de Información para la Gestión (SIG),—de los indicadores generados en las etapas anteriores por cada ámbito y realizar análisis de cada uno. Debe implementarlo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuando los ámbitos que aborda el control de la gestión de abastecimiento, son procedimientos desarrollados y aplicados en la organización (no son áreas críticas).

180 A los servicios que repiten la etapa 6 y no ingresan al Programa Marco Avanzado, se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

181 Corresponde a cualquier acción que realice el servicio con el fin de incorporar mejoras a la Gestión de Abastecimiento.

6.11. Administración Financiero-Contable

ÁREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-CONTABLE

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: Dirección de Presupuestos (DIPRES) – Contraloría General de la República

Etapa I

Informe aprobado por el Jefe de Servicio que deberá contener lo siguiente:

- Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables

Etapa II

- Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.
- Carta emitida por la Dirección de Presupuestos que certifica la validación /no validación de la entrega oportuna de la información requerida¹⁸².
- Certificados de Recepción válidos¹⁸³ de informes trimestrales de dotación de personal, emitidos para cada envío de informes mediante web DIPRES, que certifica la recepción conforme o fuera de plazo del informe enviado, correspondiente a los trimestres IV de 2008 y I, II y III de 2009.
- Certificado de Recepción válido de Formularios D: Informe de Dotación de Personal, emitido a través del proceso de Formulación del Presupuesto 2010.
- Registro de Observaciones correspondiente a cada informe de dotación de personal evaluado en el período 2009, donde se indican las observaciones planteadas en relación a la información enviada y la fecha de publicación, así como la respuesta a dichas observaciones y su correspondiente fecha, verificando si la respuesta fue remitida dentro del plazo establecido, y si fue considerada satisfactoria/insatisfactoria.

Etapa III

- Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.
- Carta emitida por la Dirección de Presupuestos que certifica la validación /no validación de contenido, oportunidad, calidad y pertinencia de la información requerida.
- Certificados de Recepción válidos de informes trimestrales de dotación de personal, emitidos para cada envío de informes mediante web DIPRES, que certifica la recepción conforme o fuera de plazo del informe enviado, correspondiente a los trimestres IV de 2008 y I, II y III de 2009.
- Certificado de Recepción válido de Formularios D: Informe de Dotación de Personal, emitido a través del proceso de Formulación del Presupuesto 2010.
- Registro de Observaciones correspondiente a cada informe de dotación de personal evaluado en el período 2009, donde se indican las observaciones planteadas en relación a la información enviada y la fecha de publicación, así como la respuesta a dichas observaciones y su correspondiente fecha, verificando si la respuesta fue remitida dentro del plazo establecido, y si fue considerada satisfactoria/insatisfactoria.
- El Servicio en SIGFE Transaccional informa el cierre¹⁸⁴ contable mensual a través de Registro Automático emitido por la plataforma SIGFE.
- El Servicio Homologado informa los flujos de información del movimiento financiero del mes¹⁸⁴ a través de Registro Automático emitido por la plataforma SIGFE.

Etapa IV

- Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.
- Carta emitida por la Dirección de Presupuestos que certifica la validación /no validación de contenido, oportunidad, calidad y pertinencia de la información requerida.
- Certificados de Recepción válidos de informes trimestrales de dotación de personal, emitidos para cada envío de informes mediante web DIPRES, que certifica la recepción conforme o fuera de plazo del informe enviado, correspondiente a los trimestres IV de 2008 y I, II y III de 2009.
- Certificado de Recepción válido de Formularios D: Informe de Dotación de Personal, emitido a través del proceso de Formulación del Presupuesto 2010.
- Registro de Observaciones correspondiente a cada informe de dotación de personal evaluado en el período 2009, donde

¹⁸² En el caso de los Servicios en los que, de acuerdo a su estructura presupuestaria, no les corresponda presentar determinados Informes (correspondientes a las etapas II, III y IV), será necesario comunicar a la Dirección de Presupuestos dicha situación, al inicio del proceso 2009 del Sistema Administración Financiero-Contable.

¹⁸³ Se considerarán inválidos aquellos Certificados de Recepción emitidos para aquellos informes cuyos archivos remitidos no correspondan a la información solicitada para el informe en cuestión.

¹⁸⁴ El Servicio en SIGFE transaccional y Homologado se exime de informar el cierre contable a la Dirección de Presupuestos. Dicha información de cada servicio será obtenida desde las bases de datos del SIGFE Transaccional y del SIGFE Gestión por la Dirección de Presupuestos.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

se indican las observaciones planteadas en relación a la información enviada y la fecha de publicación, así como la respuesta a dichas observaciones y su correspondiente fecha, verificando si la respuesta fue remitida dentro del plazo establecido, y si fue considerada satisfactoria/insatisfactoria.

- El Servicio en SIGFE Transaccional informa el cierre contable mensual a través de Registro Automático emitido por la plataforma SIGFE.
- El Servicio Homologado informa los flujos de información del movimiento financiero del mes. a través de Registro Automático emitido por la plataforma SIGFE.
- El Servicio envía oportunamente a Dipres la "Programación de Ejecución Presupuestaria 2009".
- Explicación mensual de las desviaciones del gasto, respecto del Programa de Ejecución y ajustes mensuales al programa de ejecución enviada oportunamente.
- Informe del resultado de los indicadores que miden el cumplimiento de los envíos de informes, cierres, ajustes, respuestas a observaciones, explicaciones en oportunidad y calidad, señalados en etapas I, II, III y IV, incorporados a su Sistema de Información para la Gestión (SIG).

ÁREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-CONTABLE

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución cuenta con equipo de trabajo competente en procesos financiero - contable¹⁸⁵.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Jefe de Servicio define el equipo de trabajo para los procesos financiero – contable, y debe acreditar que al menos el 50% de sus funcionarios cumpla con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los funcionarios profesionales del área financiero-contable, han sido acreditados por la Contraloría General de la República en los cursos de Contabilidad General de la Nación Nivel I y II. Podrán acreditar los cursos aquellos profesionales que: <ul style="list-style-type: none"> NIVEL I <ul style="list-style-type: none"> ○ Hayan cursado el Nivel I de los cursos de Contabilidad General de la Nación dictado por la Contraloría General a lo más en los últimos 5 años. ○ Hayan convalidado estudios con la Contraloría General de la República. Este proceso podrá ser realizado por aquellas personas con título profesional¹⁸⁶ o con cursos en entidades de educación superior o técnica en cuya malla curricular se dicte alguno de los cursos de Contabilidad General de la Nación 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"> - Debe contar con el patrocinio de su institución para solicitar la convalidación a la Contraloría. - Aprobar con un mínimo de 70% un examen de contenido tomado por Contraloría en materias de Contabilidad General de la Nación o Pública NIVEL II <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. ○ Hayan aprobado hace más de 5 años, el Nivel II de los cursos de Contabilidad General de la Nación dictada por la Contraloría General de la República y cumplan con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - Debe contar con el patrocinio de su institución para solicitar la convalidación a la Contraloría. - Aprobar con un mínimo de 70% un examen de contabilidad tomado por Contraloría General de la República en materias de Contabilidad General de la Nación Nivel II ➤ Los funcionarios administrativos, se acreditan con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificado de Curso de Contabilidad Básica, dictado a lo más en los últimos cinco años en Contraloría General de la República. ○ Curso de al menos 70 horas sobre tópicos de contabilidad general en entidades de educación y/o en la propia institución.

¹⁸⁵ Se entiende que se cuenta con equipo competente, si al menos el 50% de sus funcionarios cumple con cursos de contabilidad General de la Nación I y II, en el caso de los profesionales y con cursos de contabilidad básica y cursos sobre tópicos de contabilidad general, en el caso de ser administrativos.

¹⁸⁶ De las carreras de Ingeniería Comercial, Contador Auditor, Contador Público, Contador General, Administrador Público e Ingeniero Civil.

ÁREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-CONTABLE

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>2. La institución envía oportunamente¹⁸⁷ a la DIPRES, la siguiente información:</p> <p>i) Informes de Dotación de Personal:</p> <p>i.a) Informe de Dotación de Personal del Proyecto de Presupuestos.</p> <p>i.b) Informes Trimestrales de Dotación de Personal.</p> <p>ii) Respuesta observaciones planteadas en relación a los informes.</p>	<p><input type="checkbox"/> El servicio envía oportunamente y a través del proceso de recepción establecido, los informes de dotación de personal y la respuesta a las observaciones planteadas.¹⁸⁸</p> <p>➤ Informes de Dotación de Personal: El Servicio envía a través de la página web de DIPRES, informes con las características de su dotación de personal y personal fuera de dotación según especificaciones y contenidos entregados en el Oficio Circular de DIPRES, N°44 del 24 de diciembre de 2008¹⁸⁹.</p> <p>○ Informe de Dotación de Personal del Proyecto de Presupuestos (Formularios D). El Servicio envía este informe mediante web institucional de DIPRES hasta el plazo establecido durante el proceso de Formulación del Presupuesto 2010.</p> <p>○ Informes Trimestrales de Dotación de Personal. El Servicio envía estos informes a través del sitio web institucional de la Dirección de Presupuestos, dentro de los primeros 8 días corridos del mes siguiente al que finaliza el respectivo trimestre.</p> <p>➤ Respuesta a observaciones planteadas en relación a los informes. El Servicio responde a las observaciones y notificaciones emitidas por DIPRES a través del Registro de Observaciones¹⁹⁰ del informe respectivo, de acuerdo a plazo y procedimiento indicado en el Oficio Circular de DIPRES, N°44 del 24 de diciembre de 2008.</p>

187 La información se entiende enviada oportunamente cuando se entrega en los plazos establecidos por el Oficio Circular del Ministro de Hacienda, que anualmente se dicta, para dichos efectos.

188 En el caso de los Servicios en los que, de acuerdo a su estructura presupuestaria, no les corresponda presentar determinados Informes (correspondientes a las etapas II, III y IV), será necesario comunicar a la Dirección de Presupuestos dicha situación, al inicio del proceso 2008 del Sistema Administración Financiero-Contable.

189 La Circular N°44 y otras circulares que DIPRES emita para procesos específicos, además de su envío físico al Jefe superior de Servicio y envío electrónico al personal de la unidad de recursos humanos, indicado por el Servicio para dichos efectos, se publican en web DIPRES, sección Sistema de Evaluación y Control de Gestión / Programa de Mejoramiento de la Gestión / Sistemas de Gestión / Sistema Administración Financiero-Contable/Antecedentes por Sistema (<http://www.dipres.cl/572/propertyvalue-15435.html>)

190 El Servicio accede al Registro de Observaciones de sus informes remitidos, mediante la sección "Acceso Restringido" de la web DIPRES. Para facilitar el acceso, seguir los pasos señalados en la Guía "Revise y Responda Observaciones", publicada en web DIPRES, sección Sistema de evaluación y control de Gestión / Programa de Mejoramiento de la Gestión / Sistemas de Gestión / Sistema Administración Financiero-Contable/ Asistencia Técnica por sistema (<http://www.dipres.cl/572/propertyvalue-15435.html>).

ÁREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-CONTABLE

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>3. La institución opera en la Plataforma SIGFE (SIGFE Transaccional y Homologados), registra y genera información presupuestaria y financiera con la pertinencia, oportunidad¹⁹¹, consistencia, calidad y confiabilidad necesarias para la gestión financiera y la toma de decisiones.</p> <p>4. La institución envía a la DIPRES completos y sin errores los siguientes Informes:</p> <p style="padding-left: 20px;">i) Informes de Dotación de Personal:</p> <p style="padding-left: 40px;">i.a) Informe de Dotación de Personal del Proyecto de Presupuestos</p> <p style="padding-left: 40px;">i.b) Informes Trimestrales de Dotación de Personal.</p> <p style="padding-left: 20px;">ii) Respuesta observaciones planteadas en relación a los informes de Dotación de Personal.</p>	<p>☐ El Servicio operando en la Plataforma SIGFE (SIGFE Transaccional y Homologado) dará cumplimiento a las modalidades de registro e información financiera, en los términos indicados en la Circular Conjunta DIPRES-Contraloría General de la República N° 646/45880, del 30.09.2005 y sus modificaciones y, la Circular Conjunta DIPRES-Contraloría General de la República N° 05/4937 del 31 de enero de 2007 y sus modificaciones¹⁹². Para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Servicio operando con SIGFE Transaccional debe cerrar el movimiento financiero de cada mes dentro de los primeros 8 (ocho) días del mes siguiente. ➤ El Servicio Homologado informará al Proyecto SIGFE de la Dirección de Presupuestos, el movimiento financiero de cada mes dentro de los primeros 8 (ocho) días del mes siguiente. <p>☐ El Servicio envía a DIPRES informes de dotación de personal completos, de acuerdo con lo solicitado para cada proceso, e información completa en respuesta a observaciones planteadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Informes de dotación de personal</u>: El servicio envía a DIPRES toda la información solicitada, en los formularios diseñados para estos efectos, de acuerdo al proceso y plazo establecido para cada tipo de informe, según especificaciones y contenidos entregados en el Oficio Circular de DIPRES, N°44 del 24 de diciembre de 2008. <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Informe de Dotación de Personal del Proyecto de Presupuestos (Formularios D)</u>. El Servicio envía a DIPRES set completo y actualizado de formularios con toda la información requerida para este proceso, distribuyendo y/o especificando las características de la dotación de personal y del personal fuera de dotación del Servicio, de acuerdo con lo establecido en Oficio Circular N°44 de diciembre de 2008, y en otras circulares emitidas por DIPRES durante 2009 con instrucciones específicas para este proceso, las que se publican en web DIPRES. ○ <u>Informes Trimestrales de Dotación de Personal</u>. El Servicio envía a DIPRES set completo y actualizado de formularios con toda la información requerida para cada uno de los procesos, distribuyendo y/o especificando las características de la dotación de personal y del personal fuera de dotación del Servicio, de acuerdo con lo establecido en Oficio Circular N°44 de diciembre de 2008, y en otras circulares con instrucciones específicas para cada proceso. ➤ <u>Respuesta a observaciones planteadas en relación a los informes</u>. El Servicio envía respuesta y/o archivo con información corregida, que solucione o aclare completamente la o las observaciones indicadas, o la situación notificada, ambas publicadas en el Registro de

191 Se entiende por oportunidad, cuando se registran todos los recursos y obligaciones en el momento en que éstos se generen, independiente de que estos hayan sido o no percibidos o pagados, en conformidad a lo dispuesto en los principios aplicables a la Contabilidad General de la Nación, establecidos en el Oficio C.G.R. N° 60.820, del 29 de diciembre de 2005, e instrucciones que impartan la Dirección de Presupuestos y/o Contraloría General de la República en el uso de sus facultades rectoras en materias presupuestarias y contables.

192 Otras instrucciones que impartan la Dirección de Presupuestos y/o la Contraloría General de la República en el uso de sus facultades rectoras en materias presupuestaria y contable.

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>Observaciones del informe respectivo¹⁹⁰ de acuerdo con lo señalado en el Oficio Circular de DIPRES, N°44 del 24 de diciembre de 2008.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio envía a DIPRES información consistente y sin errores u omisiones de información. <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Informes de dotación de personal:</u> El Servicio envía a DIPRES, informes de dotación de personal mediante set de formularios diseñados para tal efecto, que contengan información consistente y sin errores, de acuerdo con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Información consistente.</u> Para cada informe solicitado, el Servicio envía información consistente con los antecedentes entregados en el mismo informe, en otros informes sobre dotación de personal y/o personal fuera de dotación remitidos a DIPRES, o con documentos e informes de difusión pública elaborados por el Servicio, de acuerdo con el proceso, plazo y otras indicaciones señaladas en Oficio Circular N°44, del 24 de diciembre de 2008. ○ <u>Información sin errores u omisiones.</u> El servicio envía a DIPRES el set de formularios diseñado para cada proceso, que contenga la información requerida sin la presencia de omisiones y/o fallas de digitación, cálculo o imputación, de acuerdo con lo especificado en el Oficio Circular de DIPRES N°44, de diciembre de 2008. ➤ <u>Respuesta a observaciones planteadas en relación a los informes.</u> Ante la publicación de observaciones o notificaciones en el Registro de Observaciones, el Servicio envía a DIPRES, a través del mismo Registro, respuesta y/o archivo con información corregida, que no presente nuevos errores o inconsistencias con información remitida en el mismo informe, en otros informes de dotación de personal y/o personal fuera de dotación enviados desde el Servicio a DIPRES, o con documentos e informes de difusión pública elaborados por el Servicio, de acuerdo con el proceso, plazo y otras indicaciones señaladas en el Oficio Circular de DIPRES, N°44 del 24 de diciembre de 2008.

ÁREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-CONTABLE

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>5. La institución envía oportunamente¹⁹³ a la DIPRES, la programación de Ejecución Presupuestaria.</p> <p>6. La institución cuenta con información complementaria para el análisis financiero y la envía oportunamente a la DIPRES, en relación a:</p> <p style="padding-left: 40px;">i) Explicación mensual de las desviaciones del gasto, respecto del Programa de Ejecución,</p> <p style="padding-left: 40px;">ii) Ajustes mensuales al Programa de Ejecución.</p> <p>7. La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹⁹⁴</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio envía a Dirección de Presupuestos, antes del 15 de diciembre de 2008, una propuesta de Programa de Ejecución Presupuestaria mensual para 2009, con los respectivos cronogramas de ejecución de los programas y actividades que han sido aprobados para el año (Punto 2 inciso primero del Oficio Circular (H) N° 3 de 9 de enero de 2009).</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio envía mensualmente a DIPRES las explicaciones mensuales de las desviaciones del gasto del mes “N-1” del Presupuesto 2009, a más tardar el día 20 del mes “N” o el día hábil anterior si dicho día fuere sábado, domingo o festivo (Punto 2 inciso tercero del Oficio Circular (H) N° 3 de 9 de enero de 2009).</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio remite a DIPRES los ajustes mensuales al programa de ejecución del mes “N+1” y siguientes, a más tardar el día 20 del mes “N” o el día hábil anterior si dicho día fuere sábado, domingo o festivo (Punto 2 inciso tercero del Oficio Circular (H) N° 3 de 9 de enero de 2009).</p> <p><input type="checkbox"/> La institución incluye y controla en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) indicadores que midan el cumplimiento de los Requisitos Técnicos, considerando al menos: envíos de los informes, cierres, ajustes, respuestas a observaciones, explicaciones en oportunidad y calidad, señalados en las etapas I, II; III anteriores y IV, actual¹⁹⁴.</p>

193 La información se entiende enviada oportunamente cuando se entrega en los plazos establecidos por el Oficio Circular del Ministro de Hacienda, que anualmente se dicta, para dichos efectos.

194 A los servicios que repiten la etapa 4 y no ingresan al Programa Marco Avanzado, se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

6.12. Enfoque de Género

ÁREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)</p> <p>Etapa I Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado al Servicio Nacional de la Mujer, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de enfoque de género, considerando las Definiciones Estratégicas del Servicio¹⁹⁵ (misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos), y los sistemas de información¹⁹⁶ para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as, a objeto de analizar y evaluar si los productos que entrega la institución responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres. <p>Etapa II Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado al Servicio Nacional de la Mujer, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de enfoque de género, considerando las Definiciones Estratégicas del Servicio¹⁹⁵ (misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos), y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as, a objeto de analizar y evaluar si los productos que entrega la institución responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres.<input type="checkbox"/> Plan, basado en el Diagnóstico, para incorporar perspectiva de género en la institución y Programa de Trabajo anual para incorporar la perspectiva de género en la provisión¹⁹⁷ de los productos estratégicos del Servicio (bienes y/o servicios), para la implementación de los sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as desagregado por sexo y con análisis de género. <p>Etapa III Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado al Servicio Nacional de la Mujer, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de enfoque de género, considerando las Definiciones Estratégicas del Servicio (misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos), y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as, a objeto de analizar y evaluar si los productos que entrega la institución responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres.<input type="checkbox"/> Plan, basado en el Diagnóstico, para incorporar perspectiva de género en la institución y Programa de Trabajo anual para incorporar la perspectiva de género en la provisión de los productos estratégicos del Servicio (bienes y/o servicios), para la implementación de los sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as desagregado por sexo y con análisis de género y, para difundir los avances en la incorporación de enfoque de género.<input type="checkbox"/> Informe de avance de la implementación del Programa de Trabajo anual para incorporar el enfoque de género en la provisión de los productos y en los sistemas de información para el registro de clientes/ usuarios/ beneficiarios. <p>Etapa IV Informe aprobado por el/la Jefe/a de Servicio, enviado al Servicio Nacional de la Mujer, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de enfoque de género, considerando las Definiciones Estratégicas del Servicio (misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos), y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as, a objeto de analizar y evaluar si los productos que entrega la institución responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres.<input type="checkbox"/> Plan, basado en el Diagnóstico, para incorporar perspectiva de género en la institución y Programa de Trabajo anual para incorporar la perspectiva de género en la provisión de los productos estratégicos del Servicio (bienes y/o servicios), para la implementación de los sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as desagregado por sexo y con análisis de género y, para difundir los avances en la incorporación de enfoque de género.<input type="checkbox"/> Informe de avance de la implementación del Programa de Trabajo anual para incorporar el enfoque de género en la provisión de los productos y en los sistemas de información para el registro de clientes/ usuarios/ beneficiarios.<input type="checkbox"/> Informe de evaluación del servicio con los resultados de la implementación del Plan para incorporar perspectiva de género en la institución.<input type="checkbox"/> Análisis de los resultados de las acciones realizadas en el año asociadas a la mantención del grado de desarrollo del sistema.

195. Corresponden a la ficha de Definiciones Estratégicas 2008, incorporando todos aquellos aspectos de las Definiciones Estratégicas 2009 que sean pertinentes al 2008.

196. Los Sistemas de Información corresponden a los estudios, estadísticas y sistemas de información internos de usuarios/as directos/as

197. La provisión corresponde al diseño, implementación, seguimiento y evaluación de productos. El diseño se refiere a la definición de las características del producto, la implementación corresponde a las etapas de producción y entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios), el Seguimiento se hace respecto a las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo y la evaluación se refiere a la identificación de las acciones necesarias de incorporar para el mejoramiento continuo del producto estratégico.

ÁREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>1. La institución elabora un diagnóstico para detectar la existencia de inequidades de género entre hombres y mujeres, considerando al menos las Definiciones Estratégicas de la institución, las orientaciones políticas de género, los compromisos ministeriales y las prioridades institucionales.</p> <p>2. La institución analiza los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios desagregados por sexo, cuando corresponda en base al diagnóstico realizado.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora un Diagnóstico¹⁹⁸, de la perspectiva de género, considerando las Definiciones Estratégicas y los sistemas de información¹⁹⁹ para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as. Dicho diagnóstico deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos, a objeto de analizar y evaluar si los productos que entrega la institución responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la Misión Institucional para identificar, respecto de la temática que aborda la institución, las inequidades y brechas de género presentes en la sociedad ➤ Revisión de la Agenda de Género²⁰⁰, los Compromisos Ministeriales de Género y las prioridades institucionales, identificando y analizando las orientaciones políticas de género que aplican para la institución. ➤ Análisis de los Objetivos Estratégicos para identificar los procesos institucionales y actores o instituciones externas que impactan en la acción del Servicio. ➤ Descripción con enfoque de género del proceso de provisión²⁰¹ de los Productos/Subproductos Estratégicos (bienes y/o servicios) de la institución considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuantificación y caracterización con enfoque de género de Clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as del producto. ○ Revisión del diseño del producto teniendo en cuenta necesidades diferenciadas de hombres y mujeres. ○ Revisión del proceso de Implementación y seguimiento del producto teniendo en cuenta efectos diferenciados en hombres y mujeres. ○ Análisis de los productos que no corresponda incorporar la perspectiva de género, explicando las razones. ○ Identificación de inequidades de género existentes en los productos y las barreras²⁰² para enfrentarlas. <p><input type="checkbox"/> La institución revisa y analiza los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as desagregados por sexo, cuando corresponde, en base al diagnóstico realizado, considerando al menos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de los Sistemas de información de clientes/usuarios/beneficiarios con al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de los sistemas de información estadísticos internos y externos ○ Nivel de desagregación de los datos de los clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as en cada uno de los sistemas de información estadísticos identificados ○ Identificación de las etapas del proceso de información

198 El diagnóstico consiste en identificar la situación actual respecto de la existencia o no de inequidades, ó desigualdades entre hombres y mujeres en la provisión de cada uno de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), del servicio. Las Definiciones Estratégicas corresponden a la ficha de Definiciones Estratégicas 2008, incorporando todos aquellos aspectos de las Definiciones Estratégicas 2009 que sean pertinentes al 2008.

199 Los Sistemas de Información corresponden a los estudios, estadísticas y sistemas de información internos de usuarios/as directos/as

200 A Agenda de Género se encuentra en www.sernam.cl/Agenda de Género 2006-2010.

201 La provisión corresponde al diseño, implementación, seguimiento y evaluación de productos. El diseño se refiere a la definición de las características del producto, la implementación corresponde a las etapas de producción y entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios), el Seguimiento se hace respecto a las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo y la evaluación se refiere a la verificación de resultados obtenidos e identificación de las acciones necesarias de incorporar para el mejoramiento continuo del producto estratégico.

202 Las barreras corresponden a los obstáculos que deben ser resueltos para enfrentar las inequidades detectadas. Por ejemplo: hábitos culturales, legislación vigente, cultura organizacional, falta de presupuesto, etc

ETAPA I - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
	<p>(recolección, procesamiento, análisis y/o difusión de la información) en que corresponde desarrollar medidas para incorporar enfoque de género</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de la información estadística que dispone la institución respecto de los clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as desagregada por sexo ○ Revisión y análisis de Estadísticas propias o de otras instituciones desagregadas por sexo y con enfoque de género ○ Revisión y análisis de Sistemas internos de información de usuarios/as directos/as desagregados por sexo y con análisis de género.

ÁREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA II - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>3. La institución elabora el Plan para incorporar la perspectiva de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos, y en el sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/a, de acuerdo al diagnóstico realizado, considerando las inequidades identificadas en el diagnóstico y revisando la consistencia y pertinencia respecto de los compromisos de la Agenda de Género²⁰³.</p> <p>4. La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado.</p> <p>5. La institución elabora un Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos si corresponde), para incorporar enfoque de género en el sistema de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios por sexo, para difundir a los clientes/ usuarios/ beneficiarios y a sus funcionarios los avances en la incorporación de género, de acuerdo al Plan elaborado.</p>	<p><input type="checkbox"/> El servicio elabora un Plan basado en el Diagnóstico, para incorporar la perspectiva de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en el sistema de información de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as. Este Plan deberá incluir los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo general y objetivos específicos para incorporar la perspectiva de género en el quehacer del Servicio. ➤ Descripción de las inequidades identificadas en el diagnóstico ➤ Revisión de la consistencia y pertinencia de las inequidades identificadas respecto de los compromisos de la Agenda de Género. ➤ Descripción de cómo se logrará avanzar hacia el cumplimiento del objetivo para incorporar la perspectiva de género en el quehacer del Servicio, señalando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Medidas propuestas para incorporar enfoque de género en las etapas del proceso de provisión de los productos estratégicos: diseño, implementación, seguimiento y evaluación. ○ Medidas propuestas para incorporar enfoque de género en los sistemas de información de clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as. ○ Medidas propuestas institucionales complementarias²⁰⁴ para apoyar el desarrollo de procesos de trabajo que incorporen enfoque de género respecto de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación y generación de competencias institucionales en enfoque de género ▪ Coordinación con otras instituciones para avanzar en la incorporación de género ▪ Normativa interna y propuesta de reformas legales con enfoque de género. ○ Medidas propuestas para difundir los avances en la incorporación de perspectiva de género y, ○ Si corresponde, medidas propuestas para incorporar enfoque de género en las iniciativas nuevas (nuevos productos) que deben incorporar enfoque de género. <p><input type="checkbox"/> El Servicio define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado, para lo cual debe señalar al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre claro del indicador ➤ Fórmula de cálculo ➤ Medios de Verificación ➤ Datos efectivos ➤ Meta de mediano y largo plazo <p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora un Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en el sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as por sexo, de acuerdo al Plan elaborado, en lo que respecta al proceso de provisión de los productos como al sistema de información de clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as que contempla la difusión de avances en la incorporación de perspectiva de género, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Metas e indicadores anuales, actividades, cronograma de trabajo, medios de verificación y responsables de la implementación.

203 La Agenda de Género se encuentra disponible en www.sernam.cl

204 Las medidas institucionales complementarias corresponden a ámbitos necesarios de abordar para incorporar enfoque de género y que impactan más allá de un producto específico.

ÁREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA III - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>6. La institución implementa el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior, para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos.</p> <p>7. La institución implementa el Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el/los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios por sexo.</p> <p>8. La institución registra los resultados de la implementación del Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y para incorporar enfoque de género en el/los sistemas de información.</p> <p>9. La institución mide los indicadores de desempeño elaborados para evaluar los resultados del Plan para incorporar enfoque de género.</p> <p>10. La institución difunde a los clientes / usuarios / beneficiarios y a sus funcionarios los avances en la incorporación de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en los sistemas de información, implementando el Programa de Trabajo de difusión elaborado.</p>	<p><input type="checkbox"/> El servicio implementa el Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos (incluye nuevos productos si corresponde) y de los sistemas de información de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as (incluye nuevos productos si corresponde); y hace un registro del contenido de las actividades desarrolladas para implementar el programa de trabajo.</p> <p>La implementación del Programa de Trabajo debe dar cuenta, al menos, de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados de la implementación²⁰⁵ incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades realizadas ○ Análisis de la implementación realizada, señalando las dificultades y facilitadores para su implementación, atribuibles a factores externos e internos. ○ Descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos. ○ Resultados alcanzados. El grado de avance respecto a lo establecido en el Programa de Trabajo elaborado en la etapa anterior a través de los indicadores definidos en el Programa de Trabajo. <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora y difunde el avance de la implementación del Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos (incluye nuevos productos si corresponde) y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as (incluye nuevos productos si corresponde), considerando, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados de la implementación²⁰⁶ incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades realizadas. ○ Resultados alcanzados. El grado de avance respecto a lo establecido en el Programa de Trabajo a través de los indicadores definidos en el Programa de Trabajo. ○ Documentación que certifique los logros obtenidos y/o el cumplimiento de las medidas planificadas.

205 Se refiere a la implementación del Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as.
206 Se refiere a la implementación del Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as.

ÁREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA IV - OBJETIVOS	REQUISITOS TÉCNICOS 2009
<p>11. La institución evalúa los resultados de la implementación del Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y para incorporar enfoque de género en el/los sistemas de información, considerando la medición de los indicadores de desempeño.</p> <p>12. La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos²⁰⁷, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación del Plan y Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en el/los sistemas de información.</p> <p>13. La institución que compromete por segunda vez esta etapa, implementa el Programa de Seguimiento elaborado el período anterior.</p> <p>14. La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas²⁰⁸.</p>	<p><input type="checkbox"/> El servicio realiza una evaluación de los resultados del Plan²⁰⁹ la que deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis del avance en relación al objetivo general y a los objetivos específicos del Plan. ➤ Análisis del avance en relación a las medidas propuestas en el Plan de trabajo. ➤ Análisis de los resultados de los indicadores de desempeño definidos para evaluar el Plan implementado ➤ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas. ➤ Elaboración de Programa de Seguimiento estableciendo compromisos asociados a las recomendaciones señalando plazos, metas e indicadores para medir su cumplimiento y responsables de la implementación. ➤ Resultado del Programa de Seguimiento del año anterior señalando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Acciones realizadas para cumplir cada compromiso establecido con el programa de seguimiento. ○ Justificaciones de los compromisos no cumplidos. <p><input type="checkbox"/> Para mantener el grado de desarrollo alcanzado, la institución realiza un mejoramiento continuo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas²⁰⁸.</p>

207 Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico, plan o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.

208 A los servicios que repiten la etapa 4, se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

209 Considera las iniciativas definidas en el Plan de Trabajo de la etapa II y las iniciativas nuevas que se implementan en la etapa III y IV.