



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

---

# METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2010 PROGRAMA MARCO MINISTERIO DE DEFENSA

DOCUMENTO TÉCNICO  
Octubre de 2009

## INDICE

METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL (MEI).....	3
1. Antecedentes.....	3
2. Objetivos y Requisitos.....	3
3. Aspectos Generales para su Formulación.....	4
4. Programa Marco. Áreas, Sistemas y Etapas.....	6
4.1. Área Recursos Humanos.....	6
<i>Sistema de Capacitación</i> .....	6
4.2. Área Calidad de Atención a Usuarios.....	9
<i>Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana</i> .....	9
<i>Sistema Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información</i> .....	12
4.3. Área Planificación y Control de Gestión.....	17
<i>Sistema de Planificación / Control de Gestión</i> .....	17
<i>Sistema de Auditoría Interna</i> .....	20
4.4. Área Administración Financiera.....	23
<i>Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público</i> .....	23

# METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL (MEI)

## 1. Antecedentes

Con la implementación de la Ley N° 20.212<sup>1</sup> se inició el desarrollo de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) para los Servicios Públicos identificados en el Art. 9 de la citada ley, asociando el cumplimiento de metas de eficiencia institucional a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

La mencionada Ley establece que el cumplimiento de las metas de eficiencia institucional comprometidas anualmente, dará derecho a los funcionarios del Servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones.

La formulación de metas de eficiencia institucional propuesta anualmente deberá ajustarse al Programa Marco que al efecto establezca el Ministro del ramo conjuntamente con el Ministerio de Hacienda.

## 2. Objetivos y Requisitos

El Programa Marco para el Ministerio de Defensa toma como referencia el Programa Marco Básico del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) Ley N° 19.553<sup>2</sup>, incluyendo aquellas áreas y sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios, respondiendo a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público. Las áreas, sistemas de gestión, número de etapas y objetivo en cada sistema se presenta en Cuadro 1.

---

1 Ley N° 20.212 del 29 de agosto de 2007.

2 Ley N° 19.553, de febrero de 1998, que concede una asignación de modernización, Decreto N° 475, de Hacienda, de mayo de 1998, que regula la aplicación del componente variable de la asignación de modernización, y sus modificaciones.

**Cuadro 1**  
**Programa Marco**  
**Áreas / Objetivos/ Sistemas**

Áreas	Sistemas	Número de Etapas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	4	Desarrollar el ciclo de gestión de la capacitación, en el marco de la gestión de Recursos Humanos, con énfasis en la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento <sup>3</sup> de la institución, con participación de los funcionarios.
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	4	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.
	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información	7	Contribuir a la óptima aplicación de tecnologías de información y comunicación (TIC) para simplificar y mejorar los servicios e información ofrecidos por el Estado a las personas y los procesos transversales de las instituciones públicas, permitiendo la existencia de información sistematizada y oportuna que apoye los procesos de toma de decisión de políticas públicas.
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	6	Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos (bienes y servicios), y rendir cuentas de su gestión institucional.
	Auditoría Interna	4	Crear y fortalecer las Unidades de Auditoría, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorías de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.
ADMINISTRACION FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	4	Mejorar la transparencia, eficiencia y calidad de los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, así como fortalecer el acceso a mayor y mejor información.

### 3. Aspectos Generales para su Formulación

1. Para la formulación de las Metas de Eficiencia Institucional del Programa Marco para el año 2010, cada servicio debe proponer como "meta" u "objetivo de gestión" aquella etapa que alcanzará a fines del año 2010, además de las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores, debiendo al menos proponerse una meta por cada prioridad, ya sea alta, mediana o menor y no pudiendo ninguna ponderación ser inferior a 5%.

<sup>3</sup> Se entiende por óptimo funcionamiento al cumplimiento de la misión, objetivos y productos estratégicos que el servicio ha definido para el periodo, satisfaciendo los requerimientos de sus clientes/usuarios/beneficiarios.

Asimismo, cada meta de alta prioridad, no podrá tener una ponderación inferior a una meta de mediana prioridad, ni ésta una ponderación inferior a una meta de menor prioridad.

- La tipificación de cada una de las metas de los sistemas incluidos en el Programa Marco se ha realizado en base a los objetivos establecidos para los sistemas de gestión a cargo de expertos en las áreas prioritarias en las que se enmarcan los sistemas. En Cuadro 2 se presenta la Red de Expertos de cada sistema del Programa Marco.

**Cuadro 2**  
**Red de Expertos de los sistemas de gestión del Programa Marco Básico.**

Áreas	Sistemas	Red de Expertos
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Nacional de Servicio Civil (DNSC) del Ministerio de Hacienda</li> </ul>
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) del Ministerio Secretaría General de Gobierno</li> <li>Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> </ul>
	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía (Estrategia Digital)</li> <li>Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda</li> </ul>
PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL	Planificación /Control de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda</li> </ul>
	Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) del Ministerio de Hacienda</li> </ul>
ADMINISTRACION FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DCCP) del Ministerio de Hacienda</li> </ul>

- En la formulación de las metas para el año 2010 la institución deberá comprometer la etapa de desarrollo que corresponda de acuerdo al grado de avance que haya alcanzado al momento de formular su compromiso para el año y establecer su línea base al inicio del proceso.
- El Programa Marco Básico del PMG de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo de cada sistema que se propone alcanzar para el año 2010, sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en el Programa.
- La propuesta de metas debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2010.
- Las etapas, que comprenden uno o más objetivos de gestión, y sus prioridades conforman la propuesta de MEI de cada servicio, la que una vez aprobada se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro de Defensa y el Ministro de Hacienda. Será parte integrante de este Decreto el documento "Metas de Eficiencia Institucional 2010. Programa Marco Ministerio de Defensa".
- No obstante que el Programa Marco se aplica a todos los servicios, el proceso de formulación considera como situación especial que debido a características particulares del Servicio, el cumplimiento de las metas que se comprometen, pudiera concretarse de un modo ligeramente distinto de lo señalado en el Programa Marco, no alterando su esencia. Tales situaciones deben ser

informadas y debidamente justificadas en la propuesta de MEI, con el objeto de analizarlas, y una vez aprobada la formulación del servicio dichos antecedentes pasarán a formar parte de él.

8. Para verificar el cumplimiento de la etapa comprometida como meta de cada sistema se debe acreditar el cumplimiento total de cada uno de los objetivos de gestión de acuerdo a lo establecido en este documento "Metas de Eficiencia Institucional 2010. Programa Marco Ministerio de Defensa", así como de cada uno de los Requisitos Técnicos establecidos en el Documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, Metas de Eficiencia Institucional 2010 Ministerio de Defensa", para cada uno de los sistemas. Es decir, la medición del grado de cumplimiento de la meta de cada sistema tomará sólo valores de 100% y 0%.

El cumplimiento global de las MEI resulta de agregar el cumplimiento de cada meta o etapas de cada sistema y su correspondiente ponderador.

## 4. Programa Marco. Áreas, Sistemas y Etapas

A continuación se presenta, para cada sistema, los correspondientes objetivos y metas, los antecedentes existentes con relación a dichos sistemas, y las etapas de desarrollo tipificadas. Cabe recordar que las etapas son acumulativas, mostrando una secuencia de desarrollo del sistema. Así, el desarrollo alcanzado en una de ellas incluye el desarrollo de las anteriores.

### 4.1 Área Recursos Humanos. Sistema de Capacitación

**OBJETIVO.** Desarrollar el ciclo de gestión de la capacitación, en el marco de la gestión de Recursos Humanos, con énfasis en la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.

**META.** Funcionamiento de los Comités Bipartitos de Capacitación y ciclo de gestión de la capacitación, considerando los procesos de detección de necesidades de capacitación, elaboración, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los/as funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios y en el marco de la gestión de Recursos Humanos del servicio.

#### ANTECEDENTES.

- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- D.S. N° 1687, de 19.12.2007, del Ministerio de Hacienda. Reglamento Ley 20.212 para la aplicación de la asignación de desempeño a que se refiere el artículo 9° de la ley.
- Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2008, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal".
- Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública.
- Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996.
- Oficio Circular del Gabinete de la Presidencia N° 1598, de 30 de Octubre de 1995, que fija los Lineamientos para la modernización del sistema de capacitación del sector público.
- DFL N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- DFL N° 1/19.653 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

#### Sistema de Capacitación

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1	La institución constituye y dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación.
	2	La institución define y formula una Política de Capacitación, considerando las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), las Definiciones Estratégicas <sup>4</sup> y la Política de Recursos Humanos de la Institución con la asesoría del Comité Bipartito.
	3	La institución realiza un Diagnóstico de Competencias laborales transversales y específicas <sup>5</sup> , 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.
	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 Estratégicas y el diagnóstico de competencias laborales de los funcionarios.
	5	La institución identifica las líneas claves de capacitación en base a las brechas detectadas en el diagnóstico de necesidades de capacitación.
Etapa 2	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.
	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.
	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.
	9	La institución diseña los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación.
	10	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado.
	11	La institución diseña los mecanismos de evaluación de los resultados de la capacitación.
	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.

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

5 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 (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 aptitudes que debe poseer una persona para cumplir con un óptimo desempeño, en un contexto organizacional determinado".

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 3	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 Presupuestos <sup>6</sup> , implementando lo establecido en el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior.
	14	La institución aplica los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación establecidos en la etapa anterior.
	15	La institución aplica los mecanismos de evaluación y selección de los oferentes, según los criterios establecidos en la etapa anterior.
	16	La institución mide los indicadores de desempeño elaborados para evaluar el Plan de Capacitación.
	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.
Etapa 4	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.
	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.
	20	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos <sup>7</sup> , plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación del PAC y Programa de Trabajo.
	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.
	22	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

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

7 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.

## 4.2 Área Calidad de Atención a Usuarios. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

**OBJETIVO.** 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.

**META.** Un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana implementado y funcionando, de modo que facilite el acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos y resoluciones de la Institución, y permite el ejercicio de los derechos ciudadanos.

### ANTECEDENTES.

- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- D.S. N° 1687, de 19.12.2007, del Ministerio de Hacienda. Reglamento Ley 20.212 para la aplicación de la asignación de desempeño a que se refiere el artículo 9° de la ley.
- Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. Guía Metodológica 2010.
- Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior.
- Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04 del 19 de Junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- Reforma Constitucional año 2005 que modifica el artículo 8 de la Constitución.
- GAB. PRES. N° 008: Instructivo presidencial sobre transparencia activa y publicidad de la información de la Administración de Estado, del 04 de Diciembre de 2006.
- Ley N° 20.285, publicada en el Diario Oficial el 20 de agosto de 2008. Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
- Reglamento de la Ley N° 20.285, 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.
- Instrucción General N°1 del Consejo para la Transparencia sobre Presentación de Reclamos ante Gobernaciones (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- Instrucción General N°2 del Consejo para la Transparencia sobre Designación de enlaces (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- Instrucción General N°3 del Consejo para la Transparencia sobre Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- 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 XML para aquellos instituciones que cuentan con un sistema propio.
- 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, sobre instrucciones para el cumplimiento de obligaciones de transparencia activa.

## Área Calidad de Atención a Usuarios

### Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1	La institución realiza un diagnóstico del estado actual de todos los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, Buzones Ciudadanos, portales Web, Teléfonos, Oficinas Móviles, Call Center, Oficina de Partes, etc.) vinculando todos los espacios de atención a las definiciones estratégicas institucionales en materia de atención y entrega de información pública a la ciudadanía.
	2	La institución identifica y analiza en el diagnóstico: procedimientos, metodologías e instrumentos de trabajo de todos sus espacios de atención ciudadana para la recepción, seguimiento y respuesta a solicitudes ciudadanas <sup>8</sup> .
	3	La institución identifica en el diagnóstico, aquella información pública que actualmente dispone bajo el mecanismo de Transparencia Activa <sup>9</sup> , los procedimientos y herramientas utilizados para su publicidad y actualización, y la periodicidad con que es actualizada.
	4	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 Gobierno <sup>10</sup> .
Etapa 2	5	La institución diseña un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), adaptado a su realidad institucional, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, que coordine todos los espacios de atención institucional, y permita y promueva el ejercicio de los derechos ciudadanos y el conocimiento público de toda información inherente al funcionamiento de la Institución por mecanismos expeditos y oportunos, definiendo para las solicitudes ciudadanas: metodologías de atención; procedimientos de recepción, seguimiento y respuesta; un sistema de gestión; y un sistema de registro.
	6	La institución define indicadores de desempeño para medir la calidad de servicio proporcionada por la institución, satisfacción ciudadana y el logro en los procesos de atención del SIAC.
	7	La institución incorpora en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) indicador(es) de desempeño relevantes de aquellos definidos para el SIAC, en cuanto midan aspectos relevantes relacionados con la calidad de servicio proporcionada por la institución, satisfacción ciudadana y del logro en los procesos de atención del SIAC.
	8	La institución elabora un Plan General de Implementación del SIAC diseñado, para el año en curso y siguientes, especificando: su objetivo general y específicos; los espacios de atención que se integrarán al SIAC cada año; la implementación de infraestructura para la atención; la capacitación funcionaria en materias que se vinculen al Sistema; y la difusión de los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materias de atención ciudadana.

8 En adelante, cada vez que se mencione "solicitudes ciudadanas" se entenderá que se hace referencia a consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el marco de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, y a solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo a lo establecido en el Título IV de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

9 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).

10 Este modelo es descrito en la Guía Metodológica 2010 del Sistema Integral de Información y 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.pmsgsiac.gov.cl>. Esta Guía incorporará las definiciones establecidas por el Consejo para la Transparencia y la Secretaría General de la Presidencia de la República (SEGPRES) en lo relativo a transparencia y acceso a información pública.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	9	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 actividades, plazos y responsables.
Etapa 3	10	La institución implementa el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, con base al Programa de Trabajo Anual elaborado en la etapa anterior, poniendo en operación las metodologías de atención, los procedimientos de recepción, seguimiento y respuesta, el sistema de gestión de solicitudes ciudadana, y el sistema de registro de solicitudes ciudadana.
	11	La institución mide los indicadores de desempeño, elaborados e identificados a ser medidos durante el año, definidos en la etapa anterior y analiza sus resultados.
	12	La institución controla el funcionamiento del SIAC e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.
Etapa 4	13	La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana de acuerdo a lo establecido en Programa de Trabajo Anual y analiza el funcionamiento de todos los espacios de atención institucional, el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño, el perfil de los usuario/as que estos atienden, las brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período.
	14	La institución diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación 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.
	15	La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido el año anterior <sup>11</sup> .
	16	La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

<sup>11</sup> Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del SIAC.

## Área Calidad de Atención a Usuarios

### Sistema Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información

**OBJETIVO.** Contribuir a la óptima aplicación de tecnologías de información y comunicación (TIC) para simplificar y mejorar los servicios e información ofrecidos por el Estado a las personas y los procesos transversales de las instituciones públicas, permitiendo la existencia de información sistematizada y oportuna que apoye los procesos de toma de decisión de políticas públicas.

**META.** Servicio utilizando y optimizando la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), simplificando y mejorando los servicios e información ofrecidos por el Estado a las personas y los procesos transversales con información sistematizada y oportuna, apoyando los procesos de toma de decisiones de política pública.

#### **ANTECEDENTES.**

- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- D.S. N° 1687, de 19.12.2007, del Ministerio de Hacienda. Reglamento Ley 20.212 para la aplicación de la asignación de desempeño a que se refiere el artículo 9° de la ley.
- Instructivo Presidencial de Desarrollo de Gobierno Electrónico. Mayo 2001.
- Guía Metodológica del Sistema Gobierno Electrónico.
- Instructivo Presidencial sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y los servicios de certificación de dicha firma (19.799).
- Documentos elaborados por el Comité de Normas para el Documento Electrónico.
- Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana.
- Instructivo Presidencial sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- DS 77 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre estos y los ciudadanos.
- DS 81 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos.
- DS 83 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
- DS 93 de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprueba norma técnica para minimizar la recepción de mensajes electrónicos masivos no deseados en las casillas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado y de sus funcionarios.
- DS 100 de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprueba norma técnica para el desarrollo de sitios web de los órganos de la Administración del Estado.
- DS 158 de 2007, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que Modifica D.S. N° 81 sobre norma técnica para la interoperabilidad de los documentos electrónicos.
- Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales.
- Instructivo Presidencial N°5 / mayo 2001, Desarrollo de Gobierno Electrónico.
- Instructivo Presidencial N° 04 / junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- Instructivo Presidencial N°6 / 2004: Imparte instrucciones sobre la implementación de la firma electrónica en los actos, contratos y cualquier tipo de documento en la administración central del Estado.
- Documentos elaborados por el Comité de Normas para el Documento Electrónico.
- Instructivo Presidencial N°8 / Dic. 2006 sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.

## Área Calidad de Atención a Usuarios Sistema Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	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/beneficiarios <sup>12</sup> , en sus procesos transversales y en los registros <sup>13</sup> de información que la institución mantiene para proveer sus productos estratégicos, considerando al menos el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico <sup>14</sup> . Como resultado de este diagnóstico, la institución identifica los procesos de provisión de productos estratégicos y transversales de su institución que requieren mejoramiento y uso de TIC y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	2	La institución prioriza, en base a los resultados del análisis del diagnóstico realizado, los proyectos de mejoramiento y uso de las TIC <sup>15</sup> , propone a la Red de Expertos dicha priorización de los proyectos para su aprobación, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
Etapa 2	3	La institución elabora el Plan de mejoramiento y uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), aprobado por el jefe de servicio, para la ejecución y evaluación de los proyectos priorizados de acuerdo al diagnóstico aprobado por la Red de Expertos, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	4	La institución elabora un Programa de Trabajo anual institucional, aprobada por el jefe de servicio, para la ejecución de los proyectos priorizados según Plan de mejoramiento y uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), aprobado por el jefe de servicio, definiendo al menos hitos, plazos, presupuesto asignado y responsables para cada uno de ellos, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	5	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la operación de los proyectos priorizados según Plan de mejoramiento y uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) e incorporados en el Programa de Trabajo, aprobado por el jefe de servicio, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	6	La institución diseña un Programa de Monitoreo, que incluya hitos, plazos y responsables, para controlar la ejecución del programa de trabajo de cada proyecto y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
Etapa 3	7	La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan definido en la etapa anterior, incorporando los hitos identificados en el Programa de Monitoreo.

12 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 2010, actualizada según corresponda.

13 Colección de unidades de información (conjunto de datos relacionados entre sí). Dependiendo de su naturaleza, un registro de información puede ser una base de datos (digital) o un archivo (físico)

14 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.

15 Ejemplos de proyectos que deben ser priorizados: Cambios a la Arquitectura Tecnológica de la Institución (modelo de datos, modelo de software, modelo de hardware, modelo de comunicaciones); Rediseño de procesos de negocio y automatización de éstos o parte de éstos; Rediseño de procesos transversales y automatización de éstos o parte de éstos; entre otros.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	8	La institución registra los resultados de la implementación de los proyectos priorizados en el programa de trabajo anual en el Sistema de Registro y Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto la Red de Expertos, considerando al menos los hitos desarrollados, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.
	9	La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los beneficios de los proyectos priorizados según el Plan de mejoramiento y uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) aprobado por el jefe de servicio, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
Etapa 4	10	La institución evalúa los resultados de la operación <sup>16</sup> de cada proyecto concluido del programa de trabajo del año anterior, considerando la medición de los indicadores de desempeño, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	11	La institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto durante su implementación <sup>17</sup> , y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	12	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos <sup>18</sup> , plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación de los proyectos ejecutados y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	13	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.
Etapa 5	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 sus procesos transversales, para los cuales requiere información de otras instituciones, considerando al menos la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	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 sus procesos transversales, para los cuales genera información requerida por otras instituciones, considerando al menos la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	16	La institución prioriza, en base a los resultados del análisis del diagnóstico realizado, los proyectos de interoperabilidad <sup>19</sup> con uso de las TIC, y propone a la Red de Expertos dicha priorización de los proyectos para su aprobación, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.

16 Los resultados de la operación de cada proyecto se evalúan con el proyecto ya operando y respecto de las metas de los indicadores establecidos en el programa de trabajo, a través de los cuales se verifica que los aspectos que se esperaba mejorar con la incorporación de TIC, se cumplan. Estos resultados deberían también evidenciar los aspectos de la operación no considerados en el proyecto implementado y que requieren modificación.

17 Se refiere a la evaluación de los procesos vinculados a la administración y gestión de cada proyecto, que considera, en general, si la implementación realizada se hizo de acuerdo a lo establecido en el programa de trabajo, en términos de plazos, presupuesto ejecutado, implementación de medidas correctivas, entre otros aspectos.

18 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.

19 Ejemplos de proyectos que deben ser priorizados: Rediseño del modelo de negocio y comunicaciones para el intercambio de información con otra institución pública, que permita mejorar la calidad de los productos que recibe un usuario, y/u optimizar la calidad de la información que registra la institución en sus bases de datos; etc.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	17	La institución elabora el Plan de interoperabilidad con uso de TIC, aprobado por el jefe de servicio, para la ejecución y evaluación de los proyectos priorizados de acuerdo al diagnóstico, y aprobados por la Red de Expertos, presenta los convenios de trabajo acordados con los servicios públicos que participan en los diferentes proyectos de interoperabilidad declarados y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	18	La institución elabora un Programa de Trabajo anual institucional, aprobado por el jefe de servicio, para los proyectos priorizados según Plan de interoperabilidad con uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), aprobado por el jefe de servicio, definiendo al menos hitos, plazos, presupuesto asignado y responsables para cada uno de ellos, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	19	La institución define Indicadores de Desempeño para evaluar los resultados de la operación de cada proyecto de interoperabilidad priorizado y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	20	La institución diseña un Programa de Monitoreo, que incluya hitos, plazos y responsables, para controlar la ejecución de cada proyecto de interoperabilidad que integra el Programa de Trabajo anual institucional, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
Etapa 6	21	La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución del plan de interoperabilidad comprometido, incorporando los hitos identificados en el Programa de Monitoreo.
	22	La institución registra los resultados de la implementación de cada proyecto de interoperabilidad priorizado en el programa de trabajo anual, en el Sistema de Registro y Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos, considerando al menos los hitos desarrollados, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.
	23	La institución difunde a los clientes/ usuarios/ beneficiarios y a sus funcionarios los beneficios de los proyectos priorizados según Plan de interoperabilidad con uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) aprobado por el jefe de servicio, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
Etapa 7	24	La institución evalúa los resultados de la operación <sup>20</sup> de cada proyecto concluido del programa de trabajo del año anterior, considerando la medición de los indicadores de desempeño.
	25	La institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto de interoperabilidad con uso de TIC durante su implementación <sup>21</sup> , y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.

20 Los resultados de la operación de cada proyecto de interoperabilidad se evalúan con el proyecto ya operando y respecto de las metas de los indicadores establecidos en el programa de trabajo, a través de los cuales se verifica que los aspectos que se esperaba mejorar con la incorporación de TIC, se cumplan. Estos resultados deberían también evidenciar los aspectos de la operación no considerados en el proyecto implementado y que requieren modificación.

21 Se refiere a la evaluación de los procesos vinculados a la administración y gestión de cada proyecto, que considera, en general, si la implementación realizada se hizo de acuerdo a lo establecido en el programa de trabajo, en términos de plazos, presupuesto ejecutado, implementación de medidas correctivas, entre otros aspectos.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	26	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos <sup>22</sup> , plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación de los proyectos de interoperabilidad ejecutados, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	27	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

---

22 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.

### 4.3 Área Planificación y Control de Gestión. Sistema de Planificación / Control de Gestión

**OBJETIVO.** Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.

**META.** Procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.

**ANTECEDENTES.**

- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- D.S. N° 1687, de 19.12.2007, del Ministerio de Hacienda. Reglamento Ley 20.212 para la aplicación de la asignación de desempeño a que se refiere el artículo 9° de la ley.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2008 y Actualización de Proyecciones para 2009. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2009.
- Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2009. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño ([www.dipres.cl](http://www.dipres.cl)).
- Guía Metodológica Planificación Año 2010 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) ([www.dipres.cl](http://www.dipres.cl)).

## Área Planificación y Control de Gestión

### Sistema de Planificación / Control de Gestión

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	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 cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.
Etapa 2	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 específicos <sup>23</sup> 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.
Etapa 3	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.
Etapa 4	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.
	5	La institución incorpora los ajustes necesarios identificados en la etapa anterior, fundamentándolos.
Etapa 5	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.
	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 <sup>24</sup> , 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.
Etapa 6	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 105%) y cumplidos (logro de la meta entre un 95% y 105%) <sup>25</sup> .

<sup>23</sup> Convenios de desempeño Colectivo, Compromisos de Alta Dirección Pública, Programación Gubernamental, entre otros.

<sup>24</sup> Al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de producto y/o resultado o al menos el 70% del presupuesto total del Servicio cuenta con indicadores de producto y/o resultado. Deben medir el logro de los objetivos estratégicos y el logro de los aspectos relevantes de la Ley de presupuestos.

<sup>25</sup> Excepto para aquellas prestaciones garantizadas por el Estado, en las que el cumplimiento del indicador deberá corresponder al señalado en la normativa respectiva. (Ej. Indicadores AUGE. Ministerio de Salud).

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	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 responsables <sup>26</sup> .
	10	La institución que repite la etapa 6, implementa el Programa de seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior.
	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.
	12	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

---

26 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.

## Área Planificación y Control de Gestión

### Sistema de Auditoría Interna

**OBJETIVO.** Crear y fortalecer las Unidades de Auditoría, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorías de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

**META.** Funcionamiento de Unidades de Auditoría que desarrollen en forma permanente y continua, auditorías de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

#### ANTECEDENTES.

- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- D.S. N° 1687, de 19.12.2007, del Ministerio de Hacienda. Reglamento Ley 20.212 para la aplicación de la asignación de desempeño a que se refiere el artículo 9° de la ley.
- DFL N° 1 / 19.653 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°.
- Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción.
- Metodología Genérica de Auditoría. Documento técnico N° 12 1998. Referencias Generales para el Relevamiento del Control Interno, CAIGG.
- Decreto Supremo N° 12, 29 de enero de 1997, en el que se creó el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) y modificado por Decreto Supremo N° 108 de junio de 2000.
- Bases para la creación de Unidades de Auditoría Interna, para Servicios y Gobiernos Regionales. Documento Técnico 6, 1994, del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).

## Área Planificación y Control de Gestión

### Sistema de Auditoría Interna

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	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.
	2	La institución formula y/o actualiza el Estatuto de Auditoría interna, aprobado por el Jefe de Servicio
	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 Comité de Auditorías Ministeriales y Regionales.
Etapa 2	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.
	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 Gubernamental <sup>27</sup> .
Etapa 3	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).
	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.
	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.
Etapa 4	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.
	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.

<sup>27</sup> Las auditorías Gubernamentales son definidas por S.E. la Presidenta de la República y coordinada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	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.
	12	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

#### 4.4 Área Administración Financiera. Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

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

**META.** Servicio operando con estándares de transparencia, eficiencia y de calidad en gestión de abastecimiento del sector público, realizando los procesos de compra y contratación de manera completa y oportuna a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), integrando políticas formales para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento.

**ANTECEDENTES.**

- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- D.S. N° 1687, de 19.12.2007, del Ministerio de Hacienda. Reglamento Ley 20.212 para la aplicación de la asignación de desempeño a que se refiere el artículo 9° de la ley.
- Ley N° 19.886 del 30/07/2003, ley de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios.
- Decreto Supremo 250 del 09/03/2004, que Aprueba el Reglamento de la ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de servicios.
- Sistema de información de Compras Públicas [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

## Área Administración Financiera

### Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	1	La Institución realiza un Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento <sup>28</sup> que tiene como objetivo optimizar el gasto en bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de su misión institucional.
	2	La Institución identifica y analiza en el Diagnóstico las competencias de los funcionarios en materia de compras públicas, la normativa interna, los procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y sus recursos financieros, el uso del portal de <a href="http://www.chilecompra.cl">www.chilecompra.cl</a> , la gestión de contratos, la gestión de los reclamos recibidos a través del portal, la gestión de inventarios, la gestión de proveedores y los mecanismos de compras que usa para realizar los procesos de compras, de acuerdo a las necesidades que el Servicio requiere.
	3	La institución identifica y prioriza <sup>29</sup> áreas críticas para el mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento <sup>28</sup> , en base a los resultados del Diagnóstico.
Etapa 2	4	La institución define el Plan Anual de Compras, considerando la normativa interna, y procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y los recursos financieros del Servicio.
	5	La institución diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo <sup>30</sup> para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, considerando Plan de Capacitación <sup>31</sup> para reducir las brechas de competencias del personal en gestión de abastecimiento, mecanismos de compras que utilizará el Servicio y su justificación, uso del portal <a href="http://www.chilecompra.cl">www.chilecompra.cl</a> , Plan Anual de Compras, gestión de contratos, gestión de reclamos, gestión de inventarios, gestión de proveedores y las áreas críticas priorizadas identificadas en el diagnóstico y define proyectos de mejoramiento de la gestión de abastecimiento.
	6	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo <sup>30</sup> para la Gestión de Abastecimiento y del Plan Anual de Compras elaborado con base en la información que proporciona el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> y determina el valor de la meta de cada uno de ellos.
	7	La institución elabora un Programa de Trabajo anual para la ejecución del Modelo de Mejoramiento Continuo <sup>30</sup> para la Gestión de Abastecimiento, señalando al menos actividades, plazos y responsables.
Etapa 3	8	La institución realiza sus procesos <sup>32</sup> de compra y contratación a través del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> sobre la base del Plan Anual de compras definido.

28 La gestión de abastecimiento es el proceso que realiza un Organismo Público para conseguir aquellos bienes y servicios que requiere para su operación y que son producidos o prestados por terceros. Este concepto implica incorporar en la definición del proceso todas aquellas actividades que relacionan con la compra o contratación, desde la detección de necesidades hasta la extinción de la vida útil del bien o servicio. Por lo tanto, se debe establecer un flujo básico, que permita realizar exitosamente la planificación de la adquisición, pasando por la definición del requerimientos, selección del mecanismo de compra, llamado y recepción de oferta, evaluación de las ofertas, adjudicación y formalización y ejecución del contrato, esta última debe incorporar las estrategias necesarias que incorporen todo lo relacionado con manejo de inventarios, logística y distribución del bien o servicios.

29 El Servicio debe considerar en la priorización de áreas críticas al menos los siguientes criterios: transparencia, requisitos de acceso, políticas de bienestar, políticas de pago y política de eficiencia energética.

30 El modelo de mejoramiento continuo para la gestión de abastecimiento corresponde a cualquier acción que realice el servicio con el fin de incorporar mejoras a la Gestión de Abastecimiento en uno o más proyectos o actividades definidas según el diagnóstico de áreas críticas. Por ejemplo, la evaluación a proveedores, como una actividad a desarrollar por la institución.

31 Desarrollado en el marco del Diseño del Plan Anual de Capacitación de la Institución del Sistema de Capacitación del PMG.

32 El Servicio debe incluir en sus procesos de compras y contratación los criterios: transparencia, requisitos de acceso, políticas de bienestar, políticas de pago y política de eficiencia energética.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	9	La institución mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Modelo de Mejoramiento Continuo <sup>30</sup> para la Gestión de Abastecimiento y del Plan Anual de Compras.
	10	La institución implementa el Modelo de Mejoramiento Continuo <sup>30</sup> para la Gestión de Abastecimiento, de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo Anual y registra los resultados.
Etapa 4	11	La institución evalúa los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo <sup>30</sup> para la Gestión de Abastecimiento de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo Anual y la ejecución del Plan Anual de Compras y los resultados de los indicadores comprometidos con su fundamentación.
	12	La institución analiza el cumplimiento de las metas de los indicadores comprometidos y las brechas entre resultados efectivos y metas y formula recomendaciones para el siguiente periodo.
	13	La institución elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Modelo de Mejoramiento Continuo <sup>30</sup> para la Gestión de Abastecimiento, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas e identificando los plazos de ejecución y responsables.
	14	La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido el año anterior, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación <sup>33</sup> .
	15	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

33 Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.