



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

---

# PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG). AÑO 2010 PROGRAMA MARCO BÁSICO

DOCUMENTO TÉCNICO  
Septiembre de 2009

## HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Página	Ítem modificado	Cambio efectuado
02-2009	Junio de 2009			Versión inicial: Documento Técnico PMG 2009
01-PMB-2010	Septiembre de 2009	19	Sistema Capacitación	Reemplaza la palabra "actitudes" por "aptitudes" en la nota del Objetivo N° 3, de la etapa 1.
01-PMB-2010	Septiembre de 2009	22 y 23	Sistema Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Modifica Objetivos N° 4, 6 y 8, de la etapa 2. Modifica Objetivos N° 9 y 10, de la etapa 3. Modifica Objetivo N° 11, de la etapa 4.
01-PMB-2010	Septiembre de 2009	27 y 28	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Modifica contenidos de todas las etapas y reestructura el sistema de 6 etapas a 4 etapas, incorporando el tema de las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS) en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)
01-PMB-2010	Septiembre de 2009	29 a 33	Sistema Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información	Incorpora a la Dirección de Presupuestos – Ministerio de Hacienda como Red de Expertos. Modifica el nombre del sistema agregando las palabras "Tecnologías de Información". Modifica objetivo, meta y contenidos de todas las etapas, incorporando estándares para el control de proyectos TI, y un lenguaje informático común para interoperar.
01-PMB-2010	Septiembre de 2009	34 a 36	Sistema de Acceso a la Información Pública	La Secretaría General de la Presidencia reemplaza como Red de Expertos a la Secretaría General de Gobierno. Agrega las palabras "y gestión de archivos" al Objetivo N° 11, etapa 4. Cambia la frase Transparencia Pasiva por solicitudes de acceso a la información pública.
01-PMB-2010	Septiembre de 2009	37 a 39	Sistema Seguridad de la Información	Se agrega nuevo Sistema de Seguridad de la Información en el Área Calidad de Atención a Usuarios. Se establece como Red de Expertos: Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior y Dirección de Presupuestos – Ministerio de Hacienda.
01-PMB-2010	Septiembre de 2009	40 a 48	Sistema Planificación / Control de Gestión	Modifica nota del Objetivo N° 7, etapa 5. Modifica definición de indicadores "sobre cumplidos" y "cumplidos en Objetivo N° 8, etapa 6.
01-PMB-2010	Septiembre de 2009	49 a 51	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Modifica el número de etapas del sistema desde 6 a 4 etapas. Modifica contenidos de todas las etapas, manteniendo los objetivos actuales, precisando conceptos e incorporando los objetivos en el Modelo de gestión de Abastecimiento.
01-PMB-2010	Septiembre de 2009	52 a 53	Sistema Administración Financiero - Contable	Agrega las palabras "y patrimonial" en Objetivo N° 3, de la etapa 3.
01-PMB-2010	Septiembre de 2009	54	Sistema Enfoque de Género	Modifica Objetivos N° 3 y 5, etapa 2. Modifica Objetivo N° 6, etapa 3. Se traslada el Objetivo referido a la difusión, desde la etapa 3 a la etapa 4.

## INDICE

1. Antecedentes.....	4
2. Objetivos y Requisitos .....	5
3. Aspectos Generales para su Formulación .....	8
4. Programa Marco. Áreas, Sistemas y Etapas .....	16
4.1. Área Recursos Humanos. Sistema de Capacitación.....	16
4.2. Área Recursos Humanos. Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo .....	20
4.3. Área Recursos Humanos. Sistema de Evaluación del Desempeño.....	23
4.4. Área Calidad de Atención a Usuarios. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana .....	25
4.5. Área Calidad de Atención a Usuarios. Sistema Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información.....	28
4.6. Área Calidad de Atención a Usuarios. Sistema de Acceso a la Información Pública .....	33
4.7. Área Calidad de Atención a Usuarios. Sistema Seguridad de la Información .....	36
4.8. Área Planificación / Control / Gestión Territorial. Sistema de Planificación / Control de Gestión.....	39
4.9. Área Planificación/ Control / Gestión Territorial. Sistema de Auditoría Interna.....	42
4.10. Área Planificación / Control / Gestión Territorial. Sistema de Gestión Territorial .....	45
4.11. Área Administración Financiera. Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público .....	48
4.12. Área Administración Financiera. Sistema de Administración Financiero-Contable .....	51
4.13. Área Enfoque de Género. Sistema de Enfoque de Género.....	53

# Programas de Mejoramiento de la Gestión. Programa Marco Básico (PMB)

## 1. Antecedentes

En el año 1998, con la implementación de la ley N° 19.553<sup>1</sup> se inició el desarrollo de Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos, asociando el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

La citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones. Este incremento será de un 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, y de un 3.8% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%.<sup>2</sup>

A partir del año 2001 los PMG se han centrado en el desarrollo de sistemas de gestión mejorando las prácticas en los servicios públicos. Este diseño consideró mejorar la gestión de las instituciones públicas en cinco áreas y once sistemas, cada uno de ellos con etapas o estados de avance definidos y con objetivos y requisitos técnicos que permitieran evaluar su cumplimiento. Para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en que 22 servicios habían alcanzado las etapas superiores definidas, en el año 2004 se estimó necesario la aplicación de un estándar externo que continuara promoviendo la excelencia en la gestión de los servicios públicos y que a su vez hiciera reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin en la formulación de los PMG correspondientes al año 2005 se incorporaron los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos, a través de las Normas ISO, respondiendo además al compromiso establecido en el Protocolo que acompañó el despacho del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2004, suscrito por el Gobierno y el Congreso Nacional. De esta forma desde el año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Básico y un Programa Marco Avanzado.

El año 2009 comenzó la Implementación del Programa Marco de la Calidad, avanzándose en el desarrollo de los sistemas de gestión hacia la mejora de las prácticas de las instituciones públicas, con el objeto de llegar de mejor forma a los ciudadanos que reciben los bienes y servicios de la

---

1 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.

2 Ley N° 20.212 de 29 de agosto de 2007 modificó el porcentaje del incremento por desempeño institucional, estableciéndose en ella una progresión anual del porcentaje, y que para 2010 es de 7,6%.

institución, a sus clientes internos y a organismos públicos a cargo de los sistemas de gestión desarrollados por las instituciones denominado la Red de Expertos. Este diseño considera el mejorar la gestión de las instituciones públicas ampliando el alcance de las certificaciones de la norma ISO 9000 logradas en el Programa Marco Avanzado, incorporando la certificación de los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y servicios a la ciudadanía), y el alcance del sistema en todas las regiones donde sea aplicable los procesos transversales establecidos en el PMG, creando así el Programa Marco de la Calidad. De esta forma desde el año 2009 los PMG cuentan con Programa Marco Básico, un Programa Marco Avanzado y un Programa Marco de la Calidad.

Para una adecuada comprensión por parte de las instituciones, se elaboraron 3 documentos Técnicos en su Versión 01; "Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco Básico", "Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco Avanzado" y "Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco de la Calidad".

## 2. Objetivos y Requisitos

El Programa Marco Básico de los Programas de Mejoramiento de la Gestión se enmarca en un conjunto de áreas comunes para todas las instituciones del sector público, el cual es propuesto anualmente por el Comité Técnico, creado a través del reglamento N° 475, de 1998, del Ministerio de Hacienda, y aprobado por los Ministros de Interior, de Hacienda y Secretaría General de la Presidencia. Dicho Programa Marco incluye 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. Estas áreas son: recursos humanos, calidad de atención de usuarios, planificación/control/gestión territorial, administración financiera y enfoque de género, y los sistemas son: capacitación, higiene - seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo, evaluación del desempeño, sistema integral de Información y atención ciudadana, gobierno electrónico, sistema de acceso a la información pública, sistema de seguridad de la información, planificación/control de gestión, auditoría interna, gestión territorial, sistema de compras y contrataciones públicas, financiero contable y enfoque de género. Cada sistema comprende etapas de desarrollo o estados de avance posible y para cada etapa se establecen los requisitos técnicos, de acuerdo a lo tipificado en términos de contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema se encuentre implementado según características y requisitos básicos<sup>3</sup>.

Así entonces, las áreas, sistemas de gestión, número de etapas y objetivo en cada sistema se presenta

---

3 Para mayor detalle sobre aspectos de diseño y metodológicos del PMG ver documentos "Informe Finanzas Públicas. Proyecto Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2009" y "Estado de la Hacienda Pública 2007".

en Cuadro 1.

**Cuadro 1**  
**Programa Marco Básico**  
**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>4</sup> de la institución, con participación de los funcionarios.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	4	Formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.
	Evaluación del Desempeño	4	Reconocer el desempeño de los funcionarios mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.
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.
	Sistema de Acceso a la Información Pública	4	Contar con mecanismos que faciliten el acceso a la información y la transparencia de los actos y resoluciones de la Institución, para dar cumplimiento a la Ley 20.285.
	Sistema de Seguridad de la Información	4	Contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que permita lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucional considerados relevantes, de manera tal que se asegure la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a los usuarios / clientes / beneficiarios.
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.

<sup>4</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.

Áreas	Sistemas	Número de Etapas	Objetivo
	Gestión Territorial	4	Incorporar en los productos (bienes y/o servicios) que entrega la institución una perspectiva territorial.
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.
	Financiero Contable	4	Fortalecer la función Financiero-Contable a través del mejoramiento de procesos y sistemas de información administrativa y financiera de general aplicación, de manera que la información cumpla con requisitos básicos de pertinencia, oportunidad, consistencia, calidad y confiabilidad; y que efectivamente permita apoyar el control y toma de decisiones.
ENFOQUE DE GÉNERO	Enfoque de Género	4	Incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) de la institución, considerando desde el diseño de estos hasta la entrega a los usuarios finales y su evaluación.

### 3. Aspectos Generales para su Formulación

1. Para la formulación, en lo que corresponda, del Programa Marco de la Calidad, Avanzado y Básico de los PMG para el año 2010, cada servicio debe proponer como “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 un objetivo por cada prioridad, ya sea alta, mediana o menor y no pudiendo ninguna ponderación ser inferior a 5%.

Asimismo, cada objetivo de gestión de alta prioridad, no podrá tener una ponderación inferior a un objetivo de gestión de mediana prioridad, ni éste una ponderación inferior a un objetivo de menor prioridad.

Los objetivos de alta prioridad tendrán en conjunto una ponderación de un 60%, los de mediana prioridad un 30% y los de menor prioridad un 10%, pudiendo en cada caso el Servicio respectivo dividir de la manera que estime conveniente, dichos porcentajes entre los objetivos clasificados en cada categoría.

2. El Programa Marco Básico para el año 2010 incorpora modificaciones y precisiones de etapas para los sistemas existentes, y se agrega un nuevo sistema. En particular, se reestructuran, pasando de 6 a 4 etapas el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público. Se realizan mejoras y precisiones en los sistemas de Capacitación; Evaluación del Desempeño; Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; Sistema de Acceso a la Información Pública; Administración Financiero – Contable y Enfoque de Género. Se incorporan modificaciones sustantivas a los objetivos del Sistema de Gobierno Electrónico, que incluye modificar su nombre a Sistema de Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información. Finalmente, se establece el Sistema de Seguridad de la Información.

Una clasificación de los sistemas de gestión del Programa Marco Básico de acuerdo al tipo de modificación realizada se presenta en cuadro 2. La clasificación y el orden de los sistemas se realizó según el siguiente criterio: sin cambios en sus objetivos, re-estructuración de etapas, precisiones y mejoras a los objetivos, modificación sustantiva a los objetivos, nuevo sistema.

**Cuadro 2**  
**Programa Marco Básico.PMG 2010**  
**Modificaciones a las Áreas / Sistemas/Objetivos**

N°	SISTEMAS	NÚMERO DE ETAPAS MARCO BÁSICO	PROPUESTA PMG 2010
1	Auditoría Interna	4	Sin Cambios
2	Gestión Territorial	4	Sin Cambios
3	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	6 a 4	Reestructuración
4	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	6 a 4	Reestructuración
6	Capacitación	4	Precisiones y Mejoras
7	Evaluación del Desempeño	4	Precisiones y Mejoras
8	Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	4	Precisiones y Mejoras
9	Sistema de Acceso a la Información Pública	4	Precisiones y Mejoras
5	Planificación / Control de Gestión	6	Precisiones y Mejoras
10	Administración Financiero – Contable	4	Precisiones y Mejoras
11	Enfoque de Género	4	Precisiones y Mejoras
12	Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información	7	Modificación Sustantiva
13	Sistema Seguridad de la Información	4	Nuevo Sistema

Las modificaciones a los sistemas se detallan a continuación:

*2.1. Re-estructuración de etapas.* Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.

- a) Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC). El sistema contaba con 6 etapas, las que a partir del 2010 se reducen a 4. La etapa 1 de Diagnóstico incorpora el análisis del estado actual de todos los espacios de atención ciudadana y de todos los aspectos relacionados con los procesos de atención ciudadana y de transparencia, además de la identificación y el análisis de las brechas detectadas en dicho diagnóstico. La etapa 2 de Diseño, incorpora la descripción de la estructura organizacional y de los espacios de atención; el levantamiento de los procedimientos de atención, registro y seguimiento; las metodologías de atención ciudadana, medición de satisfacción y elaboración de la Carta de Derechos Ciudadanos; el diseño de los procedimientos para el Proceso de Transparencia Activa y el control y seguimiento institucional del SIAC; el levantamiento de competencias

del personal de atención ciudadana y las respectivas acciones de capacitación para superar las brechas; y el diseño del Plan anual de difusión y programa de trabajo para implementar el sistema. La etapa 3 de Implementación, considera la operación del Proceso de Transparencia Activa y de atención ciudadana; la ejecución del Programa de Trabajo Anual; la difusión de la Carta de Derechos Ciudadanos; la medición de los niveles de satisfacción ciudadana con el SIAC y de los procesos de seguimiento del sistema, a través de la medición de los indicadores de desempeño del mismo; y la ejecución de los planes de capacitación y acciones de difusión del sistema. Finalmente, la etapa 4 de Evaluación y Seguimiento, considera la evaluación de los procedimientos ejes del sistema; el análisis de los procedimientos transversales relacionados con el SIAC; la formulación de recomendaciones para el mejoramiento; la elaboración del Programa de Seguimiento de las recomendaciones y la implementación de los compromisos del Programa de Seguimiento.

- b) Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público. El sistema contaba con 6 etapas, las que a partir del 2010 se reducen a 4. La etapa 1 de diagnóstico, considera la identificación de las áreas críticas para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento. La etapa 2 de Diseño, considera la formulación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público. La etapa 3 de Implementación, considera la puesta en marcha del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento. Finalmente, la etapa 4 de Evaluación y Seguimiento, considera la evaluación de los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, y la formulación de las recomendaciones y seguimiento de las mismas.

Cabe señalar que aquellos Servicios que actualmente se encuentran en etapas iguales o inferiores a la etapa 4 en estos sistemas, podrán comprometer, para el año 2010, la etapa correspondiente con modificaciones.

*2.2. Precisiones y mejoras a los objetivos.* Los sistemas de Capacitación; Evaluación del Desempeño; Higiene y Mejoramiento de Ambientes Laborales; Sistema de Acceso a Información Pública; Planificación / Control de Gestión; Administración Financiero - Contable y Enfoque de Género.

- a) Capacitación. Se incorporan precisiones a los Requisitos Técnicos de la Etapa 1 del sistema, para que se establezca un plazo determinado para alcanzar la cobertura de todo el Servicio en la identificación de competencias transversales y competencias específicas. Asimismo, se incorporan precisiones a los Requisitos Técnicos para vincular el Sistema de Capacitación con el de Evaluación del Desempeño, de modo que, si corresponde, se consideren como necesidades de capacitación las brechas que puedan detectarse producto de la evaluación del desempeño de los funcionarios.

- b) Evaluación del Desempeño. Se incorporan precisiones a los Requisitos Técnicos de la Etapa 1 del sistema, para que se considere en la elaboración de la Política de Evaluación del Desempeño, la definición de un programa de inducción al Servicio. Asimismo, se incorporan precisiones a los Requisitos Técnicos para que se establezca en la elaboración de la misma Política, la definición de un procedimiento de retroalimentación del pre-calificador(a) al pre-calificado(a). Finalmente, se incorporan precisiones a los Requisitos Técnicos para que se informe a la Unidad de Capacitación, respecto de las necesidades de capacitación detectadas como resultado del proceso de Evaluación del Desempeño, cuando corresponda.
- c) Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. Se incorporan modificaciones en las etapas 3 y 4 del sistema. En la Etapa 3 se considera incluir en los resultados de la ejecución del Plan Anual, las observaciones realizadas por el Comité Paritario o Voluntario y/o por los funcionarios, sobre las acciones realizadas en materia de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo, o sobre aquellas que estimen se requiere realizar. En las etapas 3 y 4, en sus objetivos de gestión y requisitos técnicos, se incorporan precisiones que enfatizan el rol del Jefe de Servicio como responsable del funcionamiento del Sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo en su Institución.
- d) Sistema de Acceso a la Información Pública. Se incorporan precisiones en las etapas 1, 2 y 4 del sistema. En la etapa 1, específicamente en el diagnóstico de los procedimientos en materias de archivo, se elimina la palabra “activa”, ya que éstos están enfocados a facilitar el cumplimiento de los requisitos relacionados con la Transparencia Pasiva y no con la Transparencia Activa. En la Etapa 3, específicamente en el objetivo sobre implementación del Programa de Trabajo Anual, se incorpora en el requisito relacionado con la ejecución de Acciones de Capacitación, el proceso de “Gestión de Archivos”. Finalmente, en la Etapa 4, específicamente en el objetivo relacionado con la evaluación de resultados de la implementación del Sistema, se agrega el proceso de “Gestión de Archivos”, que estaba considerado sólo a nivel de los requisitos técnicos.
- e) Planificación / Control de Gestión. Se modifica definición de indicadores cumplidos y sobre cumplidos.
- f) Administración Financiero – Contable. Se realizan modificaciones en la Etapa 3, donde se incorpora el requisito técnico de pagar a 30 días a proveedores desde la recepción conforme de la factura, considerando que pudieran, eventualmente, establecerse causas externas justificadas ajenas a la gestión del servicio, si el requisito no es cumplido.
- g) Enfoque de Género. Se realizan modificaciones en sus objetivos y requisitos técnicos. En primer lugar, se mueven las actividades de difusión desde la etapa 3 a la etapa 4. Y en

segundo lugar, se eliminan del Programa de Trabajo las actividades de difusión, quedando éstas como parte de los objetivos de la Etapa 4.

*2.3. Modificación Sustantiva. Gobierno Electrónico – Tecnologías de la Información.* Se modifica el nombre agregando el término “Tecnologías de Información”. Se especifica en los objetivos el diagnóstico, diseño, implementación y uso de Bases de Datos para apoyar la provisión de productos estratégicos. Se releva la priorización de proyectos de Tecnologías de la Información fundamentalmente para el diseño, desarrollo e implementación de las Políticas Públicas y la entrega de bienes y/o servicios a la ciudadanía. En este sentido, un aspecto básico a considerar es contar con información sistematizada y oportuna, que permita apoyar los procesos de toma de decisiones. Por ello, toma relevancia que los servicios públicos cuenten con Bases de Datos confiables y pertinentes.

Por otra parte, se precisan objetivos para homogenizar el lenguaje informático requerido para los proyectos de interoperabilidad, procurando que sus esquemas de datos estén inscritos y aprobados por el Administrador de Esquemas y Metas Datos que administra Estrategia Digital del Ministerio de Economía.

Finalmente, se precisan objetivos para que los servicios implementen metodologías y procedimientos de gestión de proyectos tecnológicos en base a un estándar definido. Este estándar se controlará a través de un Sistema de Registro y Control de Gestión de Proyectos Tecnológicos administrado por Estrategia Digital del Ministerio de Economía, en el cual los servicios deberán informar periódicamente el avance de sus proyectos. Al respecto, es necesario señalar que un estándar de dirección de proyectos permite priorizar proyectos y asignar recursos sólo a aquellos que están entre los de mayor relevancia para la institución y asegura que los patrocinadores de los proyectos, las autoridades, efectivamente los prioricen. Asimismo, establecer un estándar permitirá que los proyectos definidos se ejecuten con mayor cercanía a los plazos e impactos establecidos inicialmente y acorde a las necesidades estratégicas establecidas por la autoridad.

*2.4. Nuevo Sistema. Sistema Seguridad de la Información.* Este nuevo sistema se incorpora como parte del Área de Calidad de Atención a Usuarios y se instala con el objetivo de que las instituciones públicas puedan identificar las eventuales amenazas y vulnerabilidades que afectan a los activos de información que están vinculados a sus procesos de negocio y de soporte, poniendo énfasis en el desarrollo de un plan para el tratamiento de riesgos, cautelando debidamente dichos activos de información: equipos, infraestructura tecnológica, software, bases de datos, personas e información en sus múltiples formatos (papel, electrónica, audio, video, etc.). El sistema permitirá elaborar un levantamiento pormenorizado de estos activos en dos planes: el Plan de Continuidad del Negocio y el Plan de Recuperación Frente a Desastres Tecnológicos. En toda organización moderna, donde más del 90% de los procesos descansan

en Tecnologías de Información y Comunicación, los planes anteriores se transforman en elementos fundamentales para cumplir el objetivo principal de la Gestión de Seguridad de la Información, que es lograr que todos los activos de información institucional estén protegidos desde la perspectiva de Confiabilidad, Integridad y Disponibilidad.

De esta manera, se establecen 4 etapas de desarrollo para el sistema. La etapa 1 considera la realización de un diagnóstico de la situación de seguridad de la información institucional, identificando todos aquellos aspectos de seguridad de la información que establece el Decreto Supremo N° 83 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia del 3 de junio de 2004, e identificando las brechas a ser abordadas a través de un Plan General de Seguridad de la Información Institucional. La etapa 2, considera el diseño del Plan General de Seguridad de la Información Institucional para el año en curso y siguientes; el establecimiento del porcentaje de cumplimiento que se alcanzará cada año para cada uno de los dominios del DS 83; la definición del Programa de Trabajo Anual para implementar el Plan de Seguridad de la Información definido; y la difusión a los funcionarios del Plan de Seguridad de la Información y su programa de trabajo. La etapa 3, considera la implementación del Programa de Trabajo Anual de acuerdo a lo establecido por el Plan General de Seguridad de la Información y el porcentaje de cumplimiento del DS 83 comprometido. Finalmente, la etapa 4, considera la evaluación de los resultados de la implementación del Plan General de Seguridad de la Información y su Programa de Trabajo Anual; el diseño de un Programa de Seguimiento a partir de las recomendaciones formuladas; la implementación de los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento; y la difusión a los funcionarios de los resultados de la evaluación del Plan General de Seguridad de la Información y el Programa de Trabajo Anual correspondiente.

Los cambios que se incorporan han sido trabajados técnicamente con las instituciones responsables de ellos y que forman parte de la Red de Expertos del PMG, y con posterioridad fueron propuestos por el Comité Técnico y aprobados por los Ministros de Interior, Hacienda y Secretario General de la Presidencia<sup>5</sup>.

3. La Red de Expertos la conforman un conjunto de instituciones de la administración pública, expertos en dichos sistemas y cuyas funciones están asociadas a los sistemas de gestión que se encuentran en el Programa Marco Básico. Su rol es apoyar el proceso de formulación, implementación, validación técnica, pre-evaluación y evaluación del PMG. En Cuadro 3 se presenta la Red de Expertos de cada sistema del Programa Marco Básico.

Para el año 2010 se modifica la Red de Expertos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, incorporándose la Secretaría General de la Presidencia. En el caso del Sistema de Acceso a la Información Pública la Secretaría General de la Presidencia reemplaza como Red de Expertos a la Secretaría General de Gobierno. Por su parte, en el Sistema Gobierno

---

<sup>5</sup> Oficio Circular N° 043 de 28 de Agosto 2009.

Electrónico – Tecnologías de Información se incorpora la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda como Red de Expertos. Finalmente para el nuevo Sistema Seguridad de la Información se establece como Red de Expertos la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior y la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

**Cuadro 3.**  
**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>
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.</li> </ul>
	Evaluación del Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Nacional de Servicio Civil (DNSC) del Ministerio de Hacienda</li> </ul>
CALIDAD DE ATENCIÓN 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>
	Sistema de Acceso a la Información Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia</li> </ul>
	Sistema de Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior</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>
	Gestión Territorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE) del Ministerio del Interior</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>
	Administración Financiero - Contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contraloría General de la República (CGR)</li> <li>• Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda</li> </ul>
ENFOQUE DE GÉNERO	Enfoque de Género	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)</li> </ul>

4. En la formulación del Programa Marco Básico para el año 2010 los objetivos de gestión deberán comprometerse de acuerdo a lo siguiente:
- En el caso de aquellos sistemas en que el servicio todavía no compromete las etapas finales, éstos deberán comprometer la etapa siguiente a la comprometida en 2009.
  - En el caso de los sistemas en que el servicio está en etapa final y el objetivo de gestión a

comprometer está en el Programa Marco Avanzado<sup>6</sup> o en el Programa Marco de la Calidad<sup>7</sup>, no deberá establecer compromisos en el Programa Marco Básico, ya que dichos compromisos se asumen a partir del Programa Marco Avanzado o de la Calidad según corresponda. De lo contrario deberá comprometer la misma etapa final del Programa Marco Básico es decir, se deberán mantener los objetivos de gestión de la etapa final del sistema correspondiente.

- c) En el caso de un sistema nuevo incorporado al Programa Marco Básico, 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. Esto con independencia del Programa Marco en el que esté comprometiéndose objetivos de gestión la institución. Aplica tanto para instituciones con compromisos en el Programa Marco Avanzado o como de la Calidad.
5. 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.
  6. La propuesta de PMG debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2010.
  7. Las etapas, que comprenden uno o más objetivos de gestión, y sus prioridades conforman la propuesta de PMG de cada servicio, la que una vez aprobada se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro del ramo, Ministro del Interior, de Hacienda, y Secretario General de la Presidencia. Serán parte integrante de este Decreto el documento "Programa de Mejoramiento de Gestión, (PMG) Año 2010. Programa Marco Básico" y el Documento Técnico "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2010". Programa Marco Básico".
  8. No obstante que el Programa Marco Básico se aplica a todos los servicios, el proceso de formulación del PMG considera como situación especial que debido a características particulares del servicio, el cumplimiento de la etapa (que comprende uno o más "objetivos de gestión"), pudiera concretarse de un modo ligeramente distinto de lo señalado en el Programa Marco, no alterando la esencia de la etapa. Tales situaciones deben ser informadas y debidamente justificadas en la propuesta de PMG, con el objeto de analizarlas, y una vez aprobado el programa del servicio dichos antecedentes pasarán a formar parte de él.

---

6 El Programa Marco Avanzado corresponde a la siguiente fase de desarrollo de los sistemas de gestión del programa Marco Básico. En él siete sistemas del Programa Marco Básico, esto es los sistemas de recursos humanos, atención ciudadana, planificación y control de gestión, auditoría interna y compras públicas se incorporan a un sistema de gestión de la calidad con certificación en Norma ISO 9001.

7 El Programa Marco de la Calidad corresponde a la siguiente fase luego del Programa Marco Avanzado. Corresponde a la implementación de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional, con la certificación de procesos de provisión de bienes y/o servicios bajo Norma ISO 9001 y con la ampliación del alcance a regiones de los procesos de gestión desarrollados en el Programa Marco Avanzado.

9. Para verificar el cumplimiento de la etapa comprometida como “objetivo de gestión” 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 Técnico “Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) año 2010 Programa Marco Básico”, así como de cada uno de los Requisitos Técnicos establecidos en el Documento “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2010. Programa Marco Básico”, para cada uno de los sistemas. Es decir, la medición del grado de cumplimiento del “objetivo de gestión” de cada sistema tomará sólo valores de 100% y 0%.

El cumplimiento global del PMG resulta de agregar el cumplimiento de cada “objetivo de gestión” 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.

Los sistemas descritos a continuación tienen el siguiente orden:

1. Sistema de Capacitación
2. Sistema Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
3. Sistema Evaluación del Desempeño
4. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana
5. Sistema Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información
6. Sistema de Acceso a la Información Pública
7. Sistema de Seguridad de la Información
8. Sistema Planificación / Control de Gestión
9. Sistema Auditoría Interna
10. Sistema Gestión Territorial
11. Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP)
12. Sistema Administración Financiero – Contable
13. Sistema Enfoque de Género

De los 13 sistemas señalados, el Sistema de Acceso a la Información Pública sólo será

comprometido por aquellos servicios que no atienden usuarios finales, y por tanto se encuentran actualmente eximidos del Sistema Integral de Atención ciudadana (SIAC), ya sea que comprometan sistemas del Programa Marco Básico, Avanzado o de la Calidad.

## 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 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- 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.

## Área Recursos Humanos 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>8</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>9</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.

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

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 (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
	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.
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>10</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>11</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 <sup>12</sup> .

10 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.

11 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.

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

#### 4.1. Área Recursos Humanos. Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

**OBJETIVO.** Formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.

**META.** Funcionamiento de los Comités Paritarios y desarrollo de los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.

##### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- Ley 19.345 de 26.10.1994 dispone la aplicación de la Ley N° 16.744 sobre Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a Trabajadores del Sector Público.
- Decreto Supremo N° 54 de 21.02.1969 y sus modificaciones que aprueban Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
- Modificaciones al Decreto Supremo N° 54:
- Decreto Supremo N° 168, 1996. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Decreto Supremo N° 30, 1988. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Decreto Supremo N° 206, 1970. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Decreto Supremo N° 186, 1969. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

**Área Recursos Humanos**  
**Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de trabajo**

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1	La institución dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
	2	Las instituciones que no reúnan los requisitos legales para constituir un Comité Paritario deberán organizar un Comité Voluntario <sup>13</sup> , para dar cumplimiento a los requisitos del sistema.
	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 Encargado <sup>14</sup> , elabora un Diagnóstico de la calidad de los Ambientes de Trabajo.
Etapa 2	4	La institución en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario y/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 señalado en la etapa anterior, definiendo los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de su implementación.
	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 Emergencia <sup>15</sup> para enfrentar las situaciones de emergencia y dar respuesta oportuna y adecuada a dichas situaciones.
	6	La institución elabora un Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo.
	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.
Etapa 3	9	La institución ejecuta el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, las actividades para la implementación y/o actualización del Plan de Emergencia y del Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, según lo establecido en el Programa de Trabajo y mide los indicadores de desempeño del Plan anual de Prevención de Riesgos.
	10	La institución registra los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo, incluidos el detalle de las acciones en materia de mejoramiento de ambientes de trabajo realizadas y lo difunde a los funcionarios.

13 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.

14 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.

15 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).

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 4	11	La institución evalúa los resultados de la ejecución del Plan Anual según el Programa de Trabajo ejecutado en el periodo, en término de las acciones realizadas, la efectividad de dichas acciones, el gasto ejecutado y los funcionarios beneficiados, considerando la medición de los indicadores de desempeño.
	12	La institución difunde a los funcionarios los resultados de la evaluación realizada.
	13	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos <sup>16</sup> , plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación.
	14	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas <sup>17</sup> .

16 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.

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

## 4.2. Área Recursos Humanos. Sistema de Evaluación del Desempeño

**OBJETIVO.** Reconocer el desempeño de los/as funcionarios/as mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.

**META.** Proceso de Evaluación de Desempeño de los funcionarios operando, con el objeto de reconocer el desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.

### ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 47. (D.F.L. N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido).
- Reglamentos Especiales de Calificación vigentes.
- Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 1.825, de 07.09 de 1998 del Ministerio del Interior que aprueba el Reglamento de Calificaciones del Personal afecto al Estatuto Administrativo.
- Decreto Supremo 3632/98, Reglamento Calificaciones trabajadores Código del Trabajo.
- Ley N° 19.165, de 1992, que modificó la Ley N° 18.834, sustituyendo el sistema de calificación para los funcionarios públicos.
- Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública.

Área Recursos Humanos  
Sistema de Evaluación del Desempeño

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1	La institución dicta el Reglamento Especial de Evaluación del Desempeño, a través de Decreto Supremo.
	2	La institución formula, perfecciona una política de Evaluación del Desempeño enmarcada en la "Política de Recursos Humanos".
Etapa 2	3	La institución define los criterios de evaluación del desempeño.
	4	La institución aplica una política de Evaluación del Desempeño enmarcada en la "Política de Recursos Humanos".
	5	La institución difunde a los(as) funcionarios(as) los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño.
	6	La institución capacita a evaluadores y preevaluadores, previo al primer proceso de evaluación.
Etapa 3	7	La institución aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos.
	8	La institución evalúa los resultados de la aplicación de la política de Evaluación del Desempeño enmarcada en la "Política de Recursos Humanos".
	9	La institución efectúa un análisis del proceso de evaluación del desempeño aplicado y los resultados de las calificaciones obtenidas.
	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.
Etapa 4	11	La institución ejecuta el Programa de Seguimiento elaborado en la etapa anterior <sup>18</sup> .
	12	La institución evalúa los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño modificado y mejorado, basado en el Programa de Seguimiento aplicado.
	13	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas <sup>19</sup> .

18 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

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

### 4.3. 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 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- 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 aquellas 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>20</sup> .
	3	La institución identifica en el diagnóstico, aquella información pública que actualmente dispone bajo el mecanismo de Transparencia Activa <sup>21</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>22</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.

20 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.

21 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).

22 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.pmsgiac.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>23</sup> .
	16	La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas <sup>24</sup> .

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

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

#### 4.4. 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 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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 los funcionarios públicos.
- 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.
- Guía Metodológica del Sistema de Seguridad de la Información.

**Área de 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>25</sup> , en sus procesos transversales y en los registros <sup>26</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>27</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>28</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.

25 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.

26 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)

27 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.

28 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>29</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>30</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>31</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 <sup>32</sup> .
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.

29 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.

30 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.

31 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.

32 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.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	16	La institución prioriza, en base a los resultados del análisis del diagnóstico realizado, los proyectos de interoperabilidad <sup>33</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.
	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>34</sup> de cada proyecto concluido del programa de trabajo del año anterior, considerando la medición de los indicadores de desempeño.

33 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.

34 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.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	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>35</sup> , y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.
	26	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos <sup>36</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 <sup>37</sup> .

35 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.

36 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.

37 A los Servicios que repiten la etapa 7 y no ingresan al Programa Marco Avanzado, se les exigirá el cumplimiento de este objetivo.

#### 4.5. Área Calidad de Atención a Usuarios. Sistema de Acceso a la Información Pública

**OBJETIVO.** Contar con mecanismos que faciliten el acceso a la información y la transparencia de los actos y resoluciones de la Institución, para dar cumplimiento a la Ley 20.285.

**META.** Un Sistema de Acceso a la Información Pública implementado y funcionando.

##### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- Programa de Gobierno 2006 – 2010, capítulo: Nuevo Trato Ciudadano.
- 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 y su Reglamento.
- 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 aquellas 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 de Acceso a la Información Pública

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	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 de solicitudes de acceso a la información pública, establecidas en la Ley N° 20.285.
	2	La institución identifica en el diagnóstico los sistemas y procedimientos para la solicitud y entrega de información pública <sup>38</sup> , y los procesos de gestión documental y de archivo asociados.
	3	La institución identifica en el diagnóstico, aquella información pública que actualmente dispone bajo el mecanismo de Transparencia Activa <sup>39</sup> , los procedimientos utilizados para su publicidad y actualización, y la periodicidad con que es difundida.
	4	La institución identifica en el diagnóstico todos los espacios de atención existentes y los instrumentos de trabajo asociados a ellos <sup>40</sup> , con el fin de potenciar los actuales mecanismos de contacto con la ciudadanía disponibles.
	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 del Estado y establece brechas para ser incorporados en el diseño del Sistema de Acceso a la Información Pública.
Etapa 2	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 Solicitudes de Acceso a la Información Pública, a través de la descripción de los procesos e instrumentos de solicitud, derivación, registro, seguimiento, entrega y archivo.
	7	La institución define los indicadores de desempeño para medir el logro de los procesos del sistema, en lo concerniente a Transparencia Activa y solicitudes de acceso a la 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.
	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 actividades, plazos y responsables.
Etapa 3	9	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior.
	10	La institución controla y registra los resultados de la implementación del Programa de Trabajo.

38 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).

39 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).

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

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 4	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, solicitudes de acceso a la información pública y gestión de archivos, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis.
	12	La institución elabora 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.
	13	La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido <sup>41</sup> .
	14	La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas <sup>42</sup> .

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

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

## 4.6. Área Calidad de Atención a Usuarios. Sistema Seguridad de la Información

### OBJETIVO.

Contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que permita lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucional considerados relevantes, de manera tal que se asegure la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a los usuarios / clientes / beneficiarios.

### META.

Servicio con Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado y funcionando, que asegura la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a sus usuarios / clientes / beneficiarios.

### ANTECEDENTES.

- Ley N° 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Ley N° 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 los funcionarios públicos.
- Ley N° 19.799 Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y los servicios de certificación de dicha firma.
- Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales.
- Ley N° 19.880: Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- Ley N° 17.336: Sobre propiedad intelectual.
- Ley N° 19.223: Sobre delitos informáticos.
- Ley N° 19.927: Sobre delitos de pornografía infantil.
- Ley N° 20.285: que regula el principio de transparencia de la función pública y el derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del Estado.
- DS 181 de 2002 Aprueba reglamento de la ley 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma.
- 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 2005, 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.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- Guía Metodológica del Sistema de Seguridad de la Información.

**Área Calidad de Atención a Usuarios**  
**Sistema Seguridad de la Información**

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1	La institución realiza un Diagnóstico de la situación de seguridad de la información institucional considerando el cumplimiento del Decreto Supremo N° 83 (DS 83) del 12 de enero de 2005 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
	2	La institución identifica en el Diagnóstico, todos aquellos aspectos de seguridad de la información que establece el DS 83, estableciendo el nivel en que la institución se encuentra respecto de: su Políticas de Seguridad, Seguridad Organizacional, Clasificación, Control y Etiquetado de Bienes, Seguridad Física y del Ambiente, Seguridad del Personal, Gestión de la Operaciones y de las Comunicaciones, Control de Acceso, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, y Gestión de la Continuidad del Negocio y Equipos de respuesta a incidentes de Seguridad Computacional.
	3	La institución compara los resultados del Diagnóstico con lo establecido en el DS 83, y determina las brechas que deberán ser abordadas y cerradas a través de la implementación de un Plan de Seguridad de la Información Institucional.
Etapa 2	4	La institución elabora un Plan General de Seguridad de la Información Institucional, para el año en curso y siguientes, de acuerdo a los resultados del diagnóstico y las brechas detectadas, que comprenda, al menos, la coordinación de todas las unidades de la institución vinculadas a los aspectos de seguridad de la información señalados y los métodos para implementar los requisitos del DS 83.
	5	La institución establece el porcentaje de cumplimiento del DS 83 que alcanzará cada año en cada uno de los dominios de seguridad allí establecidos, esto es Política de Seguridad Organizacional, Clasificación, Control y Etiquetado de Bienes, Seguridad Física y del Ambiente, Seguridad del Personal, Gestión de la Operaciones y de las Comunicaciones, Control de Acceso, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, y Gestión de la Continuidad del Negocio y Equipos de respuesta a incidentes de Seguridad Computacional.
	6	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para implementar el Plan de Seguridad de la Información definido, señalando al menos el porcentaje de cumplimiento del DS 83 que alcanzará para el año en cada uno de los dominios de seguridad, los principales hitos de su ejecución y un cronograma que identifique actividades, plazos y responsables, y lo difunde al resto de la organización, asegurándose que es conocido y comprendido por todos los funcionarios del servicio.
Etapa 3	7	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior, de acuerdo a lo establecido por el Plan General de Seguridad de la Información y porcentaje de cumplimiento del DS 83 establecido.
	8	La institución registra y controla los resultados de la implementación del Programa de Trabajo Anual, considerando al menos las actividades desarrolladas, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.
Etapa 4	9	La institución evalúa los resultados de la implementación del Plan General de Seguridad de la Información Institucional y el Programa de Trabajo Anual, considerando el porcentaje de cumplimiento del DS 83 establecido y las brechas detectadas en el diagnóstico y formula recomendaciones de mejora.
	10	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 Seguridad de la Información y Programa de Trabajo Anual, señalando los compromisos, plazos y responsables, que permitan superar las causas que originaron las brechas aún existentes y las debilidades detectadas por la evaluación de la implementación del Plan de Seguridad de la Información Institucional.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	11	La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido.
	12	La institución difunde a sus funcionarios los resultados de la implementación del Plan General de Seguridad de la Información y el Programa de Trabajo Anual.
	13	La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

#### 4.7. Área Planificación / Control / Gestión Territorial. 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 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- 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 / Control/ Gestión Territorial.  
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>43</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>44</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>45</sup> .

43 Convenios de desempeño Colectivo, Compromisos de Alta Dirección Pública, Programación Gubernamental, entre otros.

44 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.

45 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 AUGÉ. 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>46</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 <sup>47</sup> .

46 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.

47 A los Servicios que repiten la etapa 6 y no ingresan al Programa Marco Avanzado, se les exigirá el cumplimiento de este objetivo.

#### 4.8. Área Planificación/ Control / Gestión Territorial. 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 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- 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 / Control / Gestión Territorial.**  
**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>48</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>48</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 <sup>49</sup> .

---

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

#### 4.9. Área Planificación / Control / Gestión Territorial. Sistema de Gestión Territorial

**OBJETIVO.** Incorporar en los productos (bienes y/o servicios) que entrega la institución una perspectiva territorial.

**META.** Servicio operando con procesos integrados territorialmente que promueven e incorporan las necesidades regionales y sus soluciones en la entrega de sus productos. Certificación de la institución como "Organismo con perspectiva territorial" otorgado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE).

##### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, que se modifica por la Ley N° 20.035, del 01.07.05.
- Ley de Presupuestos del Sector Público año 2010.
- Estrategias Regionales de Desarrollo (emitidas por cada Gobierno Regional)
- Anteproyectos Regionales de Inversión 2010 y Programas Públicos de Inversión 2010 (emitidos por cada Gobierno Regional)
- Oficio Circular N° 66 del 6 de abril de 2009 del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda sobre coordinación regional de inversiones, elaboración de Anteproyectos Regionales de Inversión (ARI) para el presupuesto del año 2010
- Oficio Circular N° 40 del 02 de abril de 2008 del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda sobre coordinación regional de inversiones, elaboración de Anteproyectos Regionales de Inversión (ARI) para el presupuesto del año 2009.
- Oficio Circular N° 155 de 28.02.02 sobre desconcentración y nuevas responsabilidades a ser ejercidas por los Gobernadores.
- Oficio Circular N° 15 del 03.05.02 del Ministro de Interior a Intendentes pidiéndoles ejercer la responsabilidad superior de la inversión pública regional y designar un secretario técnico como colaborador inmediato para el trabajo con Seremis, Gobierno Regional y Directores Regionales de servicios públicos inversores en cada región.
- D.S. 3.876 del 27.12.01 que encomienda al Ministro del Interior la función de coordinación de los Secretarios de Estado en todo lo relacionado con la inversión pública regional.

**Área Planificación / Control / Gestión Territorial.**  
**Sistema de Gestión Territorial**

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	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.
	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 .
	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.
Etapa 2	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.
	5	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado para incorporar la perspectiva territorial.
	6	La institución elabora el Programa de Trabajo para la implementación del Plan para incorporación 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.
Etapa 3	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.
	8	La institución mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan para la incorporación de la perspectiva territorial.
Etapa 4	9	La institución, evalúa los resultados del Plan para la incorporación de la perspectiva territorial y la ejecución del Programa de Trabajo Anual en término de las acciones realizadas, el gasto ejecutado y los funcionarios, considerando la medición de los indicadores de desempeño.
	10	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos <sup>50</sup> , 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.

50 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.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	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.
	12	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas <sup>51</sup> .

---

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

#### 4.10. 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 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- 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>52</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>53</sup> áreas críticas para el mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento <sup>52</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>54</sup> para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, considerando Plan de Capacitación <sup>55</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>54</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>54</sup> para la Gestión de Abastecimiento, señalando al menos actividades, plazos y responsables.
Etapa 3	8	La institución realiza sus procesos <sup>56</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.

52 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.

53 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.

54 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.

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

56 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>54</sup> para la Gestión de Abastecimiento y del Plan Anual de Compras.
	10	La institución implementa el Modelo de Mejoramiento Continuo <sup>54</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>54</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 período.
	13	La institución elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Modelo de Mejoramiento Continuo <sup>54</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>57</sup> .
	15	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas <sup>58</sup> .

57 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.

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

#### 4.11. Área Administración Financiera. Sistema de Administración Financiero-Contable

**OBJETIVO.** Fortalecer la función Financiero-Contable a través del mejoramiento de procesos y sistemas de información administrativa y financiera de general aplicación, de manera que la información cumpla con requisitos básicos de pertinencia, oportunidad, consistencia, calidad y confiabilidad; y que efectivamente permita apoyar el control y toma de decisiones.

**META.** Servicio con procesos de Administración Financiero-Contable mejorados, operando en la Plataforma SIGFE (SIGFE Transaccional y Homologados) y disponiendo oportunamente de la información financiera, presupuestaria y de dotación de personal con la calidad, confiabilidad, consistencia y pertinencia que se les solicita.

##### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado Decreto Ley N° 1.263, del año 1975 y sus modificaciones.
- Ley de Presupuestos e Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2009.
- Circular Conjunta DIPRES-Contraloría General de la República 646/45.880 del 30 de septiembre 2005. y sus modificaciones y Circular conjunta DIPRES-Contraloría General de la República, documento que se emite a comienzos de cada año.

**Área Administración Financiera.**  
**Sistema de Administración Financiero-Contable**

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1	La institución cuenta con equipo de trabajo competente en procesos financiero - contable <sup>59</sup> .
Etapa 2	2	La institución envía oportunamente <sup>60</sup> a la DIPRES, la siguiente información: i) Informes de Dotación de Personal: i.a) Informe de Dotación de Personal del Proyecto de Presupuestos. i.b) Informes Trimestrales de Dotación de Personal. ii) Respuesta a observaciones planteadas en relación a los informes.
Etapa 3	3	La institución opera en la Plataforma SIGFE (SIGFE Transaccional y Homologados), registra y genera información presupuestaria, financiera y patrimonial con la pertinencia, oportunidad <sup>61</sup> , consistencia, calidad y confiabilidad necesarias para la gestión financiera y la toma de decisiones.
	4	La institución envía a la DIPRES completos y sin errores los siguientes Informes: i) Informes de Dotación de Personal: i.a) Informe de Dotación de Personal del Proyecto de Presupuestos i.b) Informes Trimestrales de Dotación de Personal. ii) Respuesta a observaciones planteadas en relación a los informes de Dotación de Personal.
Etapa 4	5	La institución envía oportunamente <sup>62</sup> a la DIPRES, la programación de Ejecución Presupuestaria.
	6	La institución cuenta con información complementaria para el análisis financiero y la envía oportunamente a la DIPRES, en relación a: i) Explicación mensual de las desviaciones del gasto, respecto del Programa de Ejecución, ii) Ajustes mensuales al Programa de Ejecución.
	7	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas <sup>63</sup> .

59 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.

60 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.

61 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.

62 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.

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

## 4.12. Área Enfoque de Género. Sistema de Enfoque de Género

**OBJETIVO.** Incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de los productos estratégicos de la institución, esto es desde el diseño de estos hasta la entrega a los usuarios finales y su evaluación.

**META.** Servicio operando con procesos que promueven e incorporan la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en el proceso de provisión de los productos estratégicos.

### **ANTECEDENTES.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- 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.
- Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades 2001-2010 SERNAM.
- Instructivo Presidencial N° 015 del año 2000, que crea el Consejo de Ministros por la Igualdad de Oportunidades.
- Perspectiva de género en las iniciativas de inversión en Normas y procedimientos para el proceso de inversión – 2006 MIDEPLAN.
- Sistema de Género PMG Básico 2009. Instrucciones Metodológicas

**Área Enfoque de Género.**  
**Sistema de Enfoque de Género**

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	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.
	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.
Etapa 2	3	La institución elabora el Plan para incorporar Enfoque de Género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos, en los procesos transversales 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.
	4	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado.
	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), en los procesos transversales para incorporar enfoque de género en el sistema de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios por sexo.
Etapa 3	6	La institución implementa el Programa de Trabajo definido el año anterior, para incorporar enfoque de género en los procesos de provisión de sus productos estratégicos.
	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.
	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.
	9	La institución mide los indicadores de desempeño elaborados para evaluar los resultados del Plan para incorporar enfoque de género.
Etapa 4	10	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.
	11	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos <sup>64</sup> , 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.
	12	La institución que compromete por segunda vez esta etapa, implementa el Programa de Seguimiento elaborado el período anterior.

64 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.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	13	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.
	14	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas <sup>65</sup> .

---

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