

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

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

DOCUMENTO TÉCNICO
Septiembre de 2009

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Páginas	Ítem modificado	Cambio efectuado
01 PMC-2009	Septiembre de 2008			Versión inicial: Documento Técnico PMG Año 2009. Programa Marco de la Calidad
01 PMC-2010	Septiembre de 2009	Todas	Documento completo	Reemplaza ISO 9001 por ISO 9001:2008.
01 PMC-2010	Septiembre de 2009	31	Sistema de Gestión de la Calidad	Objetivo 2: Se incluye referencia explícita a los diagnósticos de los Sistemas Enfoque de Género y/o Gestión Territorial del Programa Marco Básico, según corresponda.
01 PMC-2010	Septiembre de 2009	31-32	Sistema de Gestión de la Calidad	Objetivo 12 y 19: Se elimina la realización de las auditorías de mantenimiento del objetivo y se establece el objetivo específico de realización de Revisión por la Dirección, previo a la auditoría de ampliación de alcance.

INDICE

1. Antecedentes	4
2. Objetivos y Requisitos	9
3. Aspectos Generales para su Formulación	12
4. Áreas, Sistemas y Etapas	18
4.1. Área Estratégica. Procesos de Gestión Estratégicos	19
4.2. Área Soporte. Procesos de Soporte Institucional	22
4.3. Área Atención Ciudadana. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)...	26
4.4. Área Calidad de Gestión. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).....	29

Programas de Mejoramiento de la Gestión. Programa Marco de Calidad (PMC)

1. Antecedentes

En el año 1998, con la implementación de la ley N° 19.553¹ se inició el desarrollo de Programas 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%.²

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 11 sistemas, cada uno de ellos con etapas o estados de avance definidos y con objetivos y requisitos técnicos que permitieran evaluar su cumplimiento, lo que se ha denominado Programa Marco Básico. Para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en que 22 servicios habían alcanzado las etapas superiores definidas, en 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 del Programa Marco Básico, a través de las Normas ISO, creando lo que se denomina Programa Marco Avanzado. De esta forma se responde 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.

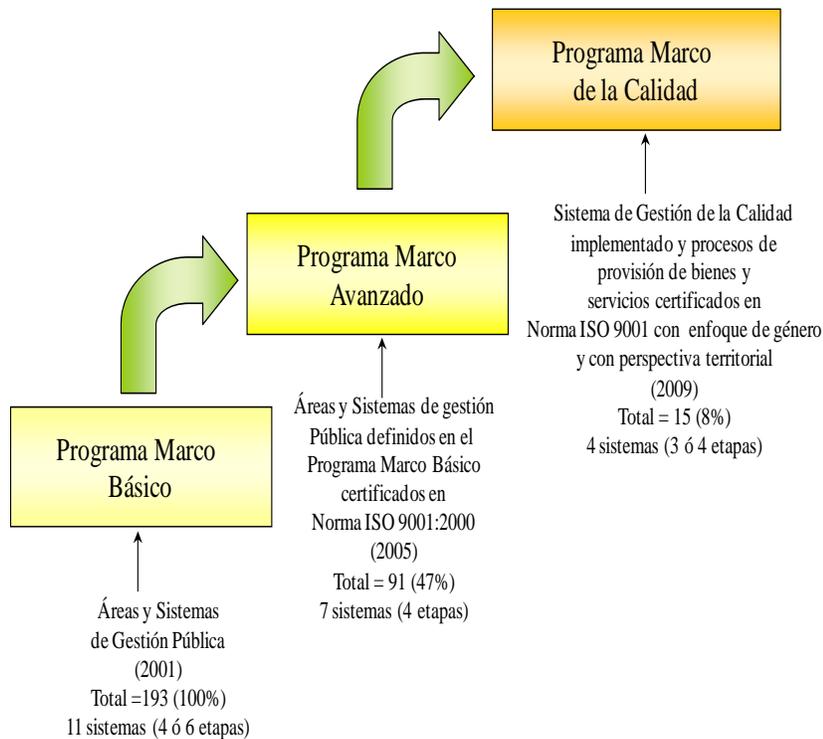
El año 2009 comenzó la Implementación del Programa Marco de la Calidad, avanzándose en el desarrollo de los sistemas de gestión hacia la mejora de las prácticas de las instituciones públicas, con el objeto de llegar de mejor forma a los ciudadanos que reciben los bienes y servicios de la institución,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

¹ Ley N° 19.553 de febrero de 1998, Decreto N°475 de mayo de 1998 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%.

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. Así el año 2009 los PMG cuentan con Programa Marco Básico, un Programa Marco Avanzado y un Programa Marco de la Calidad.

De esta forma se ha propiciado un proceso escalonado de mejoramiento de gestión en el cual las instituciones públicas que participan en el PMG inician primero procesos de mejoramiento de gestión de 13 sistemas transversales comunes a todas las instituciones públicas, con 4 o 6 etapas de desarrollo destinadas a implementar dichos sistemas de gestión. Actualmente 193 instituciones públicas formulan compromisos en el Programa Marco Básico (PMB) cuyos sistemas y objetivos se señalan en cuadro 1. No obstante, es importante destacar que nuevos sistemas de gestión incorporados al PMB, y aquellos sistemas que aún no se incorporan al proceso escalonado de mejoramiento de gestión, deben ser comprometidos por todas las instituciones públicas, independiente del grado de desarrollo en este proceso. Para el año 2010 se incorpora como nuevo sistema el referido a Seguridad de la Información, y se mantienen en el PMB los sistemas de Gobierno Electrónico, Financiero Contable y Sistema de Acceso a Información Pública. Luego de completado los sistemas el Programa Marco Básico en sus etapas finales, excluidos los sistemas nuevos, las instituciones avanzan en la certificación de 7 sistemas de gestión en el marco de la Norma ISO 9001:2008. Se incorporan en este proceso los sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, Compras y Contrataciones Públicas, Auditoría Interna, Planificación y Control de Gestión y Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.



Cuadro 1
Programa Marco Básico
Áreas / Sistemas/Objetivos

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 ³ 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.
	Gestión Territorial	4	Incorporar en los productos (bienes y/o servicios) que entrega la institución una perspectiva territorial.

³ 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
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.

Las áreas, sistemas, número de etapas y objetivo de cada sistema del Programa Marco Avanzado (PMA) para el año 2010 se presentan en el cuadro 2. Estas áreas y sistemas han sido comprometidas al año 2009 por 91 instituciones públicas.

Cuadro 2
Programa Marco Avanzado
Áreas / Sistemas/Objetivos

Áreas	Sistemas	Número de Etapas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	4	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando 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 ³ funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	4	Normalizar, según el sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el funcionamiento de los Comités Paritarios y 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.
	Evaluación del Desempeño	4	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el proceso de Evaluación del Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	4	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana con el fin de 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.

Áreas	Sistemas	Número de Etapas	Objetivo
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	4	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los 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.
	Auditoria Interna	4	Normalizar; según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el funcionamiento de Unidades de Auditoria, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.
ADMINISTRACION FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	4	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, mejorando su transparencia, eficiencia y calidad y fortaleciendo el acceso a mayor y mejor información.

Finalmente, la siguiente fase del proceso considera la implementación de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad institucional, con procesos de provisión de bienes y/o servicios certificados bajo la Norma ISO 9001:2008, y con alcance regional de los procesos transversales establecidos en el Programa Marco Avanzado ya certificados, según corresponda. El detalle de las áreas, sistemas y objetivos de gestión se presenta en el siguiente punto.

Con todo, 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".

El presente documento corresponde al tercero de ellos; "Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco de la Calidad."

2. Objetivos y Requisitos

El Programa Marco de la Calidad tiene por objetivo mejorar la gestión de la institución, a través de implementar un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional certificado bajo la Norma ISO 9001:2008, para los procesos de provisión de bienes y servicios estratégicos, incorporando la perspectiva territorial y de género, y los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado de los PMG 2010 con alcance regional, si corresponde.

El Programa Marco de la Calidad incluye 4 áreas y 4 sistemas o procesos de gestión como se señala en cuadro 3. Las Áreas son: i) Estratégicas, ii) de Soporte Institucional, iii) de Atención Ciudadana, iv) Calidad de Gestión. Cada área consta de un sistema o proceso de gestión, los que a su vez pueden contener uno o más sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG y/u otros sistemas de gestión relevantes para la institución. Cada uno de los sistemas o procesos consta de 3 o 4 etapas de desarrollo. Las áreas, sistemas de gestión, número de etapas y objetivo en cada sistema se presentan en cuadro 3.

Cuadro 3
Programa Marco de la Calidad. PMG 2010.
Áreas/ Sistemas/Etapas/Objetivos

Áreas	Sistemas	Sistemas PMA/PMB asociado	Etapas	Objetivo
Estratégicas	Procesos de gestión estratégicos ⁴	Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna	3	Disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y la cuenta pública de resultados, a través de la implementación de sistemas de información de gestión (SIG), y mecanismos regulares de control y auditoría fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2010 y certificados a nivel nacional bajo la norma ISO 9001:2008, incluyendo alcance regional, cuando corresponda, según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2010
Soporte Institucional	Procesos de soporte institucional ⁵	Sistemas de Capacitación; Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; Evaluación del Desempeño; Compras y Contrataciones Públicas	3	Mejorar, desarrollar y potenciar los procesos de soporte institucional, al menos en las materias relacionadas con la función de recursos humanos y con los procesos de contrataciones públicas, de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2010 y certificados a nivel nacional, incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001:2008 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2010.

⁴ Incluye los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2010. Además puede incluir otro sistema estratégico relevante para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001:2008.

⁵ Incluye los sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Compras y Contrataciones del Sector Públicos definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2010. Además puede incluir otro sistema de soporte institucional relevante para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001:2008.

Áreas	Sistemas	Sistemas PMA/PMB asociado	Etapas	Objetivo
Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana SIAC	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	3	Facilitar el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana funcionando de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2010 y certificado a nivel nacional (en todas sus dependencias), incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001:2008 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2010.
Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad	Procesos de provisión de bienes y servicios perspectiva territorial y enfoque de género	4	Mejorar la gestión de la institución, a través de implementar un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional certificado bajo la Norma ISO 9001:2008 para los procesos relacionados con la provisión de bienes y servicios relevantes para el desempeño de la institución, incorporando la perspectiva territorial y de género y los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado (PMA) de los PMG 2010 con alcance regional, si corresponde.

El Programa Marco de la Calidad consiste en la implementación gradual de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas con procesos de provisión de bienes y/o servicios certificados bajo la Norma ISO 9001:2008, *cuya acreditación externa es realizada por las empresas certificadoras ISO.*

Los objetivos de gestión y las etapas de desarrollo para los tres sistemas de las áreas estratégicas, de soporte institucional y de atención ciudadana son las mismas definidas para el año 2009 y se describen en cuadro 4.

Cuadro 4
Programa Marco de la Calidad. PMG 2010
Etapa/Objetivo

Procesos de Gestión Estratégicos/ Procesos de Soporte Institucional/Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana
<p>Etapa 1. Diagnosticar, diseñar y planificar la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 de los sistemas de gestión Estratégicos/de Soporte Institucional/SIAC a nivel nacional (alcance regional). Considerar en el diseño y plan la gradualidad que el proceso requiere para certificar en cada región todos los Sistemas posibles, optimizando los costos y recursos involucrados en proceso de certificación. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de calidad.</p> <p>Etapa 2. Evaluar y hacer seguimiento de la implementación del Plan y Programa de la etapa anterior, incorporando las modificaciones que correspondan en el Plan de Implementación de nuevas regiones. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de calidad.</p> <p>Etapa 3. Evaluar y hacer seguimiento de la implementación del Plan y Programa de la etapa anterior, incorporando las modificaciones que correspondan en el Plan de Implementación de las regiones que faltan. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en las regiones identificadas en el diagnóstico y que faltan, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de calidad. Completar la certificación de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado en los procesos de gestión Estratégica/Soporte Institucional/SIAC del Programa Marco avanzado del PMG 2010 a nivel nacional, incluyendo alcance regional, cuando corresponda.</p>

En el caso del Sistema de Gestión de la Calidad, las etapas de desarrollo y la descripción de sus objetivos se presenta en cuadro 5.

Cuadro 5
Programa Marco de la Calidad. PMG 2010
Etapas de Desarrollo y Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad
<p>Etapa 1: Preparar la certificación ISO 9001:2008 del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad institucional, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un diagnóstico de los procesos de provisión de bienes y servicios, necesarios y factibles de normalizar o señalar los fundamentos para no certificarlos ni incorporarlos al sistema de gestión de la calidad. • Elaboración para aquellos procesos de provisión de bienes y servicios que corresponda la certificación ISO, así como aquellos que no certifican ISO, del plan de incorporación de la perspectiva territorial y de género, en base a lo establecido en el programa Marco Básico del PMG 2010 de dichos sistemas. • Elaboración de un plan para la preparación de la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad institucional de los procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva territorial y de género, si corresponde, incorporando los sistemas de gestión del PMA del PMG 2010. • Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad de la institución, definiendo un Manual de la Calidad único, Manual de Procedimientos para los procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva territorial y de género y Manual de Procedimientos para los sistemas de gestión del PMA, definiendo en el alcance de la certificación los sistemas de gestión del PMG y la perspectiva de género y territorial, cuando corresponda. <p>Etapa 2: Certificar ISO 9001:2008 el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad incorporando los procesos de provisión de bienes y servicios que corresponde normalizar con perspectiva de género y territorial e incluyendo los sistemas de gestión del PMA en el alcance de la certificación. Implementar la incorporación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios restantes de la Institución, relevantes de certificar, identificados en el Plan y su actualización si corresponde para la preparación de la certificación.</p> <p>Etapa 3 y 4: Mantener la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad, incorporando en el alcance los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios certificados o en vías de certificación, los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado no incorporados en la etapa anterior y el alcance regional del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.</p>

3. Aspectos Generales para su Formulación

- 3.1 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.

- 3.2 El Programa Marco Básico para el año 2010 incorpora modificaciones y precisiones de etapas para los sistemas existentes, y se agrega un nuevo sistema. Todo ello se detalla en el documento Técnico en su Versión 01-PMB-2010; “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco Básico”.
- 3.3 El Programa Marco Avanzado para el año 2010 presenta mejoras y precisiones en las etapas de todos sus sistemas, cuyo detalle se explica en el Documento Técnico en su Versión 01-PMA-2010; “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco Avanzado”.
- 3.4 El Programa Marco de la Calidad presenta mejoras y precisiones en sus etapas las que se refieren en particular las Etapas 1, 3 y 4. En relación a la Etapa 1, en el objetivo 2, que dice relación con la identificación de los procesos de provisión de bienes y servicios que aplican enfoque de género y/o gestión territorial se incluye referencia explícita a los diagnósticos de los Sistemas Enfoque de Género y/o Gestión Territorial del Programa Marco Básico, según corresponda. En la Etapa 3 y 4, en los objetivos 12 y 19 que dicen relación con la Revisión por la Dirección se elimina la realización de las auditorías de mantención considerando que estas auditorías estaban ya incluidas en la misma etapa. Además, en los mismos objetivos se explícita la necesidad de efectuar esta revisión previo a la auditoría de ampliación de alcance de certificación.

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

3.5 La Red de Expertos la conforman un conjunto de instituciones de la administración pública cuyas funciones están asociadas a los sistemas de gestión que se encuentran en el Programa Marco de la Calidad. Su rol es entregar asistencia técnica para la identificación clara de los procedimientos estratégicos de cada sistema que se prepararán para la certificación, validar técnicamente los requisitos de la etapa de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 y luego ser cliente de los sistemas de gestión certificados. En Cuadro 6 se presenta la Red de Expertos de cada sistema del Programa Marco de la Calidad.

Cuadro 6.
Red de Expertos del Programa Marco de Calidad

Áreas	Sistemas	Red de Expertos
Estratégicos	Procesos de gestión estratégicos - Planificación y Control de Gestión - Auditoría Interna	- Dirección de Presupuestos (DIPRES) - Consejo de Auditoría General de Gobierno (CAIGG)
Soporte	Procesos de soporte institucional - Capacitación, Evaluación del Desempeño, - Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo - Compras y Contrataciones del Sector Público	- Dirección Nacional de Servicio Civil (DNSC) - Superintendencia de Seguridad Social, (SUSESO) - Dirección de Compras y Contrataciones Públicas. (DCCP)
Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana SIAC	- Secretaria General de Gobierno. (SEGGOB) - Secretaria General de la Presidencia (SEGPRES)
Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad - Productos Estratégicos con perspectiva de género - Productos Estratégicos con perspectiva territorial	- Dirección de Presupuestos (DIPRES) - Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) - Subsecretaria de Desarrollo Regional (SUBDERE)

3.6 Una institución que se encuentra o se incorpora al Marco de la Calidad deberá formular su Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) estableciendo compromisos en los sistemas de gestión del Programa Marco Básico, Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la Calidad, en lo que le corresponda.

Las etapas de desarrollo del Programa Marco Básico (PMB), Programa Marco Avanzado (PMA) y Programa Marco de la Calidad (PMC) se señalan en el cuadro 7. El PMB presenta 4 o 7 etapas de desarrollo, según el sistema que se trate. Dichas etapas de desarrollo son acumulativas y corresponden a etapas de diagnóstico, diseño, implementación y evaluación y seguimiento de los objetivos de cada sistema de gestión establecido. Por su parte, el PMA considera 4 etapas de desarrollo correspondientes a preparación de la certificación ISO 9001 de los procesos relevantes del sistema de gestión establecido en el PMB, certificación de estos procesos, mantención de la certificación para el año 1 y Mantención de la certificación para el año 2. Finalmente el PMC consta de 3 o 4 etapas de desarrollo dependiendo del sistema que se trate. Las etapas de desarrollo establecen

⁶ Oficio Circular N° 43 del 28 de Agosto de 2009

los lineamientos para la incorporación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios al Sistema de Gestión de la Calidad Institucional y para la ampliación del alcance de los sistemas del PMA a 5 regiones por año, si corresponde.

Cuadro 7
Etapas de Desarrollo Programa Marco Básico, Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la
Calidad
PMG 2010
Áreas/Sistemas/Etapas

Áreas	Sistemas	Número de Etapas		
		Marco Básico	Marco Avanzado	Marco de la Calidad
Recursos Humanos	Capacitación	4	4	3
	Higiene- Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Trabajo	4	4	3
	Evaluación de desempeño	4	4	3
Calidad Atención Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	4	4	3
	Gobierno Electrónico (TIC's)	7	*	*
Planificación/ Control de Gestión	Planificación/ Control de Gestión	6	4	3
	Auditoría Interna	4	4	3
	Gestión Territorial	4	*	4
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	4	4	3
	Administración Financiero-Contable	4	*	*
Enfoque de Género	Enfoque de Género	4	*	4
Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad	*	*	4

3.7. Los requisitos de ingreso al Programa Marco de la Calidad son tener certificada bajo norma ISO 9001:2008 todos los sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG 2009. Las instituciones que cumplan dicho requisito deberán comprometer las etapas correspondientes en todos los sistemas del Programa Marco de la Calidad en los sistemas de: Procesos de Gestión Estratégicos, Procesos de Soporte Institucional, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) y Sistema de Gestión de la Calidad. Sólo podrán eximirse instituciones de alguno de los sistemas por razones

fundadas y aprobadas por los Ministros de Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia.

En aquellos casos en que la institución no ha certificado todos los sistemas del Programa Marco Avanzado del año 2009, la autoridad de la institución podrá solicitar voluntariamente ingresar al Programa Marco de la Calidad, comprometiendo la etapa 1 de cada uno de los sistemas del PMC si al menos el SIAC, un sistema del área de soporte institucional y un sistema del área estratégica de la institución, se encuentran certificados.–Aquellas instituciones eximidas de alguno de los sistemas definidos en el Programa Marco Avanzado podrán comprometer el Programa Marco de la Calidad sin requerir que el sistema eximido se encuentra certificado.

3.8. La incorporación gradual al mecanismo de certificación externa consiste en avanzar desde el Programa Marco Básico, actualmente validado técnicamente por la Red de Expertos, a un Programa Marco Avanzado validado técnicamente por la Red de Expertos en la etapa de preparación para la certificación y certificado por la empresa certificadora en la etapa de certificación. Para posteriormente incorporarse a un Programa Marco de la Calidad validado técnicamente por la Red de Expertos en las etapas de preparación para la certificación y certificado por la empresa certificadora externa en la etapa de certificación.

3.9 En la formulación del Programa Marco de la Calidad para el año 2010 los objetivos de gestión deberán comprometerse de acuerdo a lo siguiente:

- a) En el caso de aquellos sistemas del Programa Marco Básico, en que el servicio todavía no compromete las etapas finales, éstos deberán comprometer la etapa siguiente a la comprometida en 2009.
- b) En el caso de aquellos sistemas del Programa Marco Avanzado, en que el servicio todavía no compromete las etapas finales, éstos deberán comprometer la etapa siguiente a la comprometida en 2009.
- c) En el caso de los sistemas del Programa Marco Básico en que el servicio está en etapa final y el objetivo de gestión a comprometer está en el Programa Marco Avanzado⁷ o en el Programa Marco de la Calidad⁸, 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.
- d) En el caso de los sistemas nuevos incorporados 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 comprometiendo objetivos

⁷ El Programa Marco Avanzado corresponde a la siguiente fase de desarrollo de los sistemas de gestión del programa Marco Básico. En el 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 9001:2008

⁸ 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 9001:2008 y con la ampliación del alcance a regiones de los procesos de gestión desarrollados en el Programa Marco Avanzado.

de gestión la institución. Aplica tanto para instituciones con compromisos en el Programa Marco Avanzado⁹ o como de la Calidad¹⁰. Este es el caso de los nuevos Sistemas de Acceso a Información Pública (SAIP) y Seguridad de la Información donde el Servicio deberá comprometer la etapa 1 o siguientes de acuerdo a lo establecido en su línea base, en cada sistema, si le es aplicable.

- e) En el caso de los sistemas de Gobierno Electrónico, Financiero Contable, que no pasan al Programa Marco Avanzado y que el Servicio comprometió en el Programa Marco Básico en el año 2009 deberá comprometer la etapa siguiente a la comprometida en dicho año. Si el servicio se encontraba en la etapa final de alguno de los sistemas ya señalados deberá volver a comprometer la misma etapa final.
 - f) En el caso que el Servicio ya cumplió las etapas finales de todos los sistemas del PMA deberá comprometer las etapas iniciales de los sistemas del Programa Marco de la Calidad.
- 3.10. El Programa Marco de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo de cada sistema que se propone alcanzar para el año 2010, ya sea en el Programa Marco Básico, Avanzado, Programa Marco de la Calidad sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en cada Programa.

La propuesta de Programa Marco debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2010. Para aquellas instituciones que formulen el Programa Marco de la Calidad el costo asociado a las etapas de sistemas de: i) Procesos de Gestión Estratégicas, ii) Proceso de Soporte Institucional, iii) procesos de Atención Ciudadana; y iv) Calidad de Gestión con sus alcances regionales y certificación será compartido, entregándose recursos adicionales a los presupuestos de cada servicio. Para la etapa de preparación para la certificación la Dirección de Presupuestos entregará recursos equivalentes al 50% y para la certificación entregará recursos equivalentes al 75% del costo total.

- 3.11. Los "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 los Documentos Técnicos: "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." Asimismo, serán parte integrante de este decreto los Documentos " Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2010" correspondiente a cada uno de los Programas Marco: Básico, Avanzado y de la Calidad.

No obstante que cada Programa Marco se aplica a todos los servicios, el proceso de formulación del PMG considera como situación especial que debido a características particulares del servicio, el

⁹ El Programa Marco Avanzado corresponde a la siguiente fase de desarrollo de los sistemas de gestión del programa Marco Básico. En el 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 9001:2008.

¹⁰ 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 9001:2008 y con la ampliación del alcance a regiones de los procesos de gestión desarrollados en el Programa Marco Avanzado.

cumplimiento de la etapa que se compromete en el “objetivo 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 PMG del servicio dichos antecedentes pasarán a formar parte de él.

Para verificar el cumplimiento de la etapa comprometida como “objetivo de gestión” de cada sistema se debe verificar el cumplimiento total de cada uno de los Requisitos Técnicos establecidos en el Documento Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG 2010, para cada uno de los sistemas del Programa Marco. Es decir, la medición del grado de cumplimiento del “objetivo de gestión” tomará sólo valores de 100% o 0%.

El cumplimiento global del PMG resulta de agregar el cumplimiento de cada “objetivo de gestión” y su correspondiente ponderador.

4. Áreas, Sistemas y Etapas

A continuación se presenta, para cada sistema del Programa Marco de la Calidad, los correspondientes objetivos y metas, los antecedentes existentes con relación a dichos sistemas, y las etapas de desarrollo tipificadas.

Cabe señalar que las etapas del Programa Marco Básico, Avanzado y Programa Marco de la Calidad son acumulativas.

La tipificación de cada una de las etapas de desarrollo de los sistemas incluidos en el Programa Marco se ha realizado en coordinación con las instituciones de Gobierno encargadas técnicamente de los sistemas (Red de Expertos): Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, Dirección Nacional del Servicio Civil, Superintendencia de Seguridad Social, Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, Secretaría General de Gobierno, Secretaría General de la Presidencia, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Servicio Nacional de la Mujer y Dirección de Presupuestos.

Por otra parte, cada etapa de desarrollo se compone de objetivos los que en su totalidad deben ser comprometidos para cumplir con la etapa de desarrollo.

Los sistemas descritos a continuación tienen el siguiente orden:

- 4.1 Procesos de Gestión Estratégicos
- 4.2 Procesos de Soporte Institucional
- 4.3 Sistema Integral de Información Atención Ciudadana, SIAC.
- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad

4.1. Área Estratégica. Procesos de Gestión Estratégicos

OBJETIVO. Disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y la cuenta pública de resultados, a través de la implementación de sistemas de información de gestión (SIG), y mecanismos regulares de control y auditoría fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión, de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2010 y certificados a nivel nacional bajo la norma ISO 9001:2008, incluyendo alcance regional, cuando corresponda, según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2010.

META. Sistema de Información de Gestión y mecanismos regulares de control y auditorías implementados y certificados a nivel nacional, bajo la Norma ISO 9001:2008 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), rendir cuentas de su gestión institucional y desarrollar auditorías en forma permanente y fundamentalmente preventivas para apoyar la 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 Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Noviembre 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- 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).
- Ley 19.653, de Diciembre de 1999. Probidad de los Órganos de la Administración.
- Guía Metodológica Planificación Año 2008 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl).
- 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 que modifica los integrantes del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.
- 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).
- DFL N°1/ 19.653 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2008 Sistema de Auditoría Interna.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2008 Sistema de Planificación y Control de Gestión.
- Norma NCH ISO 9001:2008

Procesos de Gestión Estratégicos

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución realiza un diagnóstico para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.
	2	La institución elabora un Plan Trienal para la ampliación de la certificación en todo el país, de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010 identificados en el diagnóstico considerando al menos 5 regiones por año, si corresponde.
	3	La institución señala en el Plan Trienal los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna a certificar por región cada año, las regiones en que se realizarán auditorías de pre-certificación y certificación de otros procesos de gestión (procesos de soporte institucional y procesos de atención ciudadana) y que requieran de coordinación para su certificación en la región, considerando la optimización de costos y recursos.
	4	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 regiones definidas para el primer año en el Plan Trienal.
	5	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión estratégica considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico y definidas para el primer año en el Plan Trienal considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	6	La institución amplía la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010 incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo Anual.
ETAPA 2	7	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del año anterior de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 a regiones de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010, incorporando las modificaciones ¹¹ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el segundo año de implementación en las nuevas regiones.
	8	La institución elabora el Programa de Trabajo para el segundo año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 nuevas regiones definidas en el Plan, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo Anual implementado.

¹¹ Las modificaciones pueden corresponder a incorporación de nuevos sistemas certificados o ajustes al programa de trabajo de la etapa anterior o la incorporación de otros procesos estratégicos definidos como prioritarios por la institución.

Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	9	La institución implementa el Programa de Trabajo del segundo año para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan y Programa de Trabajo del segundo año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistema para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	10	La institución amplía la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo del segundo año.
ETAPA 3	11	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del segundo año de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 a regiones de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010, incorporando las modificaciones ¹² que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de las restantes regiones.
	12	La institución elabora el Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010, en las regiones pendientes definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo implementado el segundo año.
	13	La institución implementa el Programa de Trabajo del tercer año y final para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010, en las regiones pendientes identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal y Programa de Trabajo del tercer año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	14	La institución amplía la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2010, con alcance nacional incluyendo para ello a todas las regiones definidas en el Plan Trienal.

¹² Las modificaciones pueden corresponder a incorporación de nuevos sistemas certificados o ajustes al Programa de Trabajo de la etapa anterior o la incorporación de otros procesos estratégicos definidos como prioritarios por la institución.

4.2. Área Soporte. Procesos de Soporte Institucional

OBJETIVO. Mejorar, desarrollar y potenciar los procesos de soporte institucional, al menos en las materias relacionadas con la función de recursos humanos y con los procesos de contrataciones públicas, de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2010 y certificados a nivel nacional, incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001:2008 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2010.

META. Procesos de soporte institucional en materia de recursos humanos y compras públicas implementados y certificados a nivel nacional bajo la Norma ISO 9001:2008 que permitan a la institución mejorar el ciclo de gestión de la capacitación, desarrollar competencias en los funcionarios, fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de ambientes de trabajo, las condiciones del lugar de trabajo y la prevención de riesgos, reconocer el buen desempeño todo ello con participación de los funcionarios, operar con estándares de transparencia, eficiencia y calidad en la gestión de abastecimiento⁶ y realizar las compras públicas en forma oportuna y completa a través del Portal de Compras ChileCompra.

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 Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación noviembre 2008.
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2009. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda.
- Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2008, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal".
- 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 Institucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- 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
- Modificaciones al Decreto Supremo N° 54: i) Decreto Supremo N° 168, 1996. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. ii) Decreto Supremo N° 30, 1988. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. iii) Decreto Supremo N° 206, 1970. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- 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.

ANTECEDENTES.

- Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública.
- D. S. 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 (Incremento por Desempeño Individual).
- 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.
- Ley N° 19.886 del 30/07/2003, ley de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios.
- D. S..250 del 09/03/2004, que Aprueba el Reglamento de la ley 19.886 de Bases Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de servicios.
- Sistema de información de Compras Públicas www.chilecompra.cl.
- Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública www.chilecompra.cl.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2008 Sistema de Capacitación./ Sistema de Evaluación de Desempeño./ Sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo /Sistema de Compras y Contrataciones.
- Norma NCH ISO 9001:2008.

PROCESOS DE SOPORTE INSTITUCIONAL

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución realiza un diagnóstico para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.
	2	La institución elabora un Plan Trienal para la ampliación de la certificación en todo el país, de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010 identificados en el diagnóstico considerando al menos 5 regiones por año, si corresponde.
	3	La institución señala en el Plan Trienal los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones a certificar por región cada año, las regiones en que se realizarán auditorías de pre-certificación y certificación de otros procesos de gestión (procesos de gestión estratégicos y procesos de atención ciudadana) y que requieran de coordinación para su certificación en la región, considerando la optimización de costos y recursos.
	4	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 regiones definidas en el Plan Trienal.
	5	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistemas ¹³ para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	6	La institución amplía la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo Anual.
ETAPA 2	7	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del año anterior de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 a regiones de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, incorporando las modificaciones ¹⁴ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el segundo año de implementación en las nuevas regiones.

¹³ Se refiere a la eficiencia en las compras públicas se ha conceptualizado como ahorros para el Estado producto de la operación del mercado electrónico. La calidad y resultados de los procesos de contratación son elementos fundamentales en la calidad de las políticas públicas. A su vez, los sistemas de contratación pública repercuten de forma significativa en el uso eficiente de los recursos fiscales y en términos más generales, en la confianza de los ciudadanos en los gobiernos e instituciones.

¹⁴ Las modificaciones pueden corresponder a incorporación de nuevos sistemas certificados o ajustes al programa de trabajo de la etapa anterior o la incorporación de otros procesos estratégicos definidos como prioritarios por la institución.

Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	8	La institución elabora el Programa de Trabajo para el segundo año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 nuevas regiones definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo Anual implementado.
	9	La institución implementa el Programa de Trabajo del segundo año para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal y Programa de Trabajo del segundo año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistemas para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	10	La institución amplía la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo del segundo año.
ETAPA 3	11	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del segundo año de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 a regiones de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, incorporando las modificaciones ¹⁵ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de las restantes regiones.
	12	La institución elabora el Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, en las regiones pendientes definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo el implementado segundo año.
	13	La institución implementa el Programa de Trabajo del tercer año y final para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, en las regiones pendientes identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal y Programa de Trabajo del tercer año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistemas para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	14	La institución amplía la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Sector Público del Programa Marco Avanzado 2010, con alcance nacional incluyendo para ello a todas las regiones definidas en el Plan Trienal.

¹⁵ Las modificaciones pueden corresponder a incorporación de nuevos sistemas certificados o ajustes al Programa de Trabajo de la etapa anterior o la incorporación de otros procesos estratégicos definidos como prioritarios por la institución.

4.3. Área Atención Ciudadana. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)

OBJETIVO. Facilitar el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana funcionando de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2010 y certificado a nivel nacional (en todas sus dependencias), incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001:2008 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2010.

META. Sistema Integral de Atención Ciudadana implementado, funcionando y certificado a nivel nacional bajo la Norma ISO 9001:2008 que permita a la institución facilitar al ciudadano el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y 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.
- 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 Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Noviembre 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2008 Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
- Norma NCH ISO 9001:2008.

SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC)

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución realiza un diagnóstico para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.
	2	La institución elabora un Plan Trienal para la ampliación de la certificación en todo el país, de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, identificados en el diagnóstico considerando al menos 5 regiones por año, si corresponde.
	3	La institución señala en el Plan Trienal al menos los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana a certificar por región cada año, las regiones en que se realizaran auditorías de pre-certificación y certificación de otros procesos de gestión (procesos de soporte institucional y procesos estratégicos) y que requieran de coordinación para su certificación en la región, considerando la optimización de los costos y recursos.
	4	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 regiones definidas en el Plan Trienal.
	5	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	6	La institución amplía la certificación ISO 9001:2008 de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo Anual.
ETAPA 2	7	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del año anterior de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 a regiones de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, incorporando las modificaciones ¹⁶ que correspondan en el Plan y Programa de Trabajo para el segundo año de implementación en las nuevas regiones.
	8	La institución elabora el Programa de Trabajo para el segundo año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 nuevas regiones definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo Anual implementado.

¹⁶ Las modificaciones pueden corresponder a incorporación de nuevos sistemas certificados o ajustes al programa de trabajo de la etapa anterior o la incorporación de otros procesos estratégicos definidos como prioritarios por la institución.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	9	La institución implementa el Programa de Trabajo del segundo año para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos estratégicos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan y Programa de Trabajo del segundo año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	10	La institución amplía la certificación ISO 9001:2008 de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana estratégicos del Programa Marco Avanzado 2010, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo del segundo año.
ETAPA 3	11	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan y Programa de Trabajo del segundo año de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 a regiones de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, incorporando las modificaciones 17 que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de las restantes regiones.
	12	La institución elabora el Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, en las regiones pendientes definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo implementado el segundo año.
	13	La institución implementa el Programa de Trabajo del tercer año y final para la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 regional de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, en las regiones pendientes identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal y Programa de Trabajo del tercer año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	14	La institución amplía la certificación ISO 9001:2008 de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2010, con alcance nacional incluyendo para ello a todas las regiones definidas en el Plan Trienal.

¹⁷ Las modificaciones pueden corresponder a incorporación de nuevos sistemas certificados o ajustes al Programa de Trabajo de la etapa anterior o la incorporación de otros procesos estratégicos definidos como prioritarios por la institución.

4.4. Área Calidad de Gestión. Sistema de Gestión de la Calidad¹⁸ (SGC)

OBJETIVO. Mejorar la gestión de la institución, a través de implementar un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional certificado bajo la Norma ISO 9001:2008 para los procesos relacionados con la provisión de bienes y servicios relevantes para el desempeño de la institución, incorporando la perspectiva territorial y de género y los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado (PMA) de los PMG 2010 con alcance regional, si corresponde.

META. Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional implementado y funcionando con procesos de provisión de bienes y servicios, procesos estratégicos de gestión, de soporte institucional y de atención ciudadana certificados a nivel nacional bajo la Norma ISO 9001:2008 que permita a la institución mejorar su desempeño en forma continua y dar cuenta de sus resultados a la ciudadanía.

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 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio de 2008.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- 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 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Norma NCH ISO 9001:2008

¹⁸ Sistema de Gestión de la Calidad, se entenderá a un sistema de gestión que permita dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, (persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización). En el caso que no sea factible incluir los procesos de provisión de bienes y/o servicios en el proceso de certificación, la institución de igual forma deberá implementar el sistema Unificado de Gestión de la Calidad para los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado 2010, incluidos en el Programa Marco de la Calidad y el alcance regional, cuando corresponda.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución realiza un diagnóstico de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) necesarios y factibles de certificar bajo la Norma ISO 9001:2008 señalando los fundamentos para aquellos bienes o servicios que no corresponda certificar.
	2	La institución identifica los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) que incorporan perspectiva de género y/o perspectiva territorial de acuerdo a los diagnósticos establecidos en los sistemas de gestión de género y territorial del Programa Marco Básico 2009, según corresponda.
	3	La institución elabora un Plan Institucional para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de provisión de bienes y servicios ¹⁹ (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) identificados en el diagnóstico como posibles de certificar.
	4	La institución señala en el Plan Institucional Trienal al menos los procesos de provisión de bienes y servicios que certificará cada año, aquellos en los que corresponde aplicar la perspectiva de género y territorial y que certificará cada año con los procedimientos correspondientes, los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2010 que incorporará cada año en el alcance de la certificación, todo ello en el marco de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional ²⁰ .
	5	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual que define al menos actividades, plazos y responsables para cada proceso asociado a la provisión de bienes y servicios que se preparará para la certificación según lo establecido en el Plan Institucional Trienal para el primer año.
	6	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) de acuerdo lo establecido en el Plan Institucional Trienal, incluyendo al menos: i) un Manual de la Calidad para el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional; ii) un Manual de Procedimientos para los procesos de provisión de bienes y servicios a certificar; iii) procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los procesos de bienes y servicios, cuando corresponda; iv) un Manual de Procedimientos para los Sistemas de Gestión del Programa Marco Avanzado del año 2010; v) los resultados de las auditorías internas de calidad ejecutadas a los procesos del Sistema del Unificado de Gestión de la Calidad Institucional para detectar no conformidades a la implementación; vi) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; y vii) las observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde.

¹⁹ En el caso que no sea factible incluir los procesos de provisión de bienes y/o servicios en el proceso de certificación la institución de igual forma deberá implementar el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad para los procedimientos Estratégicos de los Sistemas de Gestión del Programa Marco 2010 incluidos en el Programa Marco de la Calidad y el alcance regional, cuando corresponda.

²⁰ Sistema Unificado de Gestión de Calidad. Es el Sistema de Gestión de la Calidad que incluye al menos: los procesos de provisión de bienes y servicios a los ciudadanos considerando Enfoque de Género y Gestión territorial, si corresponde, los procesos de Gestión Estratégica (Planificación/Control de Gestión y Auditoría Interna), los procesos de Soporte Institucional (Capacitación, Evaluación del Desempeño, Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y Compras y Contrataciones), los procesos de atención ciudadana de acuerdo a lo establecido por el Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) y los procesos obligatorios definidos por la Norma ISO 9001:2000 sobre el sistema de gestión de la calidad y que deberían ser comunes para el sistema unificado señalando las particularidades de aplicación en cada proceso el Procedimiento de Control de Documentos, Procedimiento Control de Registros, Procedimiento Control de Producto No Conforme, Procedimiento Auditoría Interna de la Calidad, Procedimiento Acciones Correctivas y Procedimiento Acciones Preventivas.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	7	La institución certifica bajo la Norma ISO 9001:2008 los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) implementados de acuerdo al Programa de Trabajo Anual de la etapa anterior y establecidos en el Plan Institucional Trienal para el primer año, incorporando en el alcance los procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva de género y/o territorial si corresponde, los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2010 que forman parte de los procesos de gestión estratégica, de soporte y del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa Marco de la Calidad 2010 y el alcance regional respectivo.
	8	La Institución actualiza el Diagnóstico ²¹ y el Plan Institucional Trienal para la preparación de la certificación de los productos estratégicos e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su implementación, si corresponde.
	9	La institución elabora el Programa de Trabajo Anual que define al menos actividades, plazos y responsables para cada proceso asociado a la provisión de bienes y servicios que se preparará para la certificación en el segundo año, de acuerdo a lo establecido en el Plan Institucional Trienal actualizado.
	10	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) de acuerdo lo establecido el Plan Institucional Trienal actualizado, incluyendo al menos: i) los ajustes necesarios al Sistema Unificado de Gestión de la Calidad para su mejoramiento; ii) las modificaciones al Manual de la Calidad para incorporar los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios a certificar; iii) las modificaciones a los procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los nuevos procesos de bienes y servicios a certificar, cuando corresponda; iv) los ajustes o mejoras al Manual de Procedimientos para los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado 2010; v) los resultados de las auditorías internas de calidad ejecutadas a los nuevos procesos del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional para detectar no conformidades a la implementación; vi) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; y vii) las observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde.
ETAPA 3	11	La institución mantiene el primer año la certificación de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) certificados en la etapa anterior.
	12	La institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, previo a la auditoría de ampliación de alcance, analizando al menos: i) Resultados de los procedimientos para la incorporación de la perspectiva de género y/o territorial en los productos estratégicos que corresponde, ii) Resultados de los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión definidos en el Programa Marco Avanzado 2010; y el alcance regional respectivo i) Resultados de auditorías internas y externas de la calidad; ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; v) Ejecución de las acciones correctivas y preventivas para resolver las no conformidades detectadas, vi) logro de la conformidad con los productos estratégicos por parte de las "partes interesadas" de la Institución ²² ; vii) Realización de las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para la adecuada operación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional.
	13	La institución Certifica bajo la Norma ISO 9001:2008 los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) implementados de acuerdo al Programa de Trabajo Anual de la etapa anterior y establecidos en el Plan Institucional Trienal actualizado, ampliando en el alcance de la certificación los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios, aquellos con perspectiva de género y/o territorial si aplica, las mejoras o ajustes a los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2010 y el alcance regional respectivo.

²¹ Se deben actualizar sólo los aspectos necesarios del Diagnóstico que serán modificados en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.
²² Parte Interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización. Esto corresponde a los Clientes/ Usuarios/Beneficiarios que reciben los bienes y/o servicios de la Institución, los clientes internos que reciben los productos de gestión interna de los procesos estratégicos, de soporte Institucional y SIAC de la institución y la red de expertos de cada sistema de gestión del PMG que son clientes de los productos generados por dichos sistemas.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	14	La Institución actualiza el Diagnóstico y Plan Institucional Trienal para la preparación de la certificación de los productos estratégicos e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su ejecución, si corresponde.
	15	La institución elabora el Programa de Trabajo Anual que define al menos actividades, plazos y responsables para cada proceso asociado a la provisión de bienes y servicios que se preparará para la certificación en el tercer año, de acuerdo a lo establecido en el Plan Institucional Trienal actualizado.
	16	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) pendientes de certificar de acuerdo lo establecido en el Plan Institucional Trienal actualizado, incluyendo al menos: i) los ajustes necesarios al Sistema Unificado de Gestión de la Calidad para su mejoramiento; ii) las modificaciones al Manual de la Calidad para incorporar los procesos de provisión de bienes y servicios pendientes de certificar; iii) las modificaciones a los procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los procesos de bienes y servicios pendientes de certificar, cuando corresponda y los ajustes o mejoras al Manual de Procedimientos para los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado 2010; iv) los resultados de las auditorías internas de calidad ejecutadas a los nuevos procesos del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional para detectar no conformidades a la implementación; v) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; y vi) las observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde.
ETAPA 4	17	La institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) certificados en la etapa 2 (Objetivo N° 7).
	18	La institución mantiene el primer año la certificación de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) certificados en la etapa anterior.
	19	La institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, previo a la auditoría de ampliación de alcance, analizando al menos: i) Resultados de los procedimientos para la incorporación de la perspectiva de género y/o territorial en los productos estratégicos que corresponde, ii) Resultados de los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión definidos en el Programa Marco Avanzado 2010; y el alcance regional respectivo i) Resultados de auditorías internas y externas de la calidad; ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; v) que se ejecutan las acciones correctivas y preventivas para resolver las no conformidades detectadas, vi) Logro de conformidad con los productos estratégicos por parte de las "partes interesadas" de la Institución; vii) Realización de las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para la adecuada operación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional.
	20	La institución Certifica bajo la Norma ISO 9001:2008 los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) pendientes de certificar implementados de acuerdo al Programa de Trabajo Anual de la etapa anterior y establecidos en la tercera etapa del Plan Institucional Trienal actualizado, ampliando en el alcance de la certificación los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios, aquellos con perspectiva de género y/o territorial si aplica, las mejoras a los procesos de provisión de bienes y servicios ya certificados, y las mejoras o ajustes a los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2010 y el alcance regional respectivo.
	21	La institución implementa un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad para el mejoramiento del desempeño institucional considerando en él, al menos los procesos de provisión de bienes y servicios certificados, los procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los productos estratégicos, si corresponde, los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado 2010, el alcance regional respectivo y los procedimientos obligatorios en la norma ISO 9001: 2008.