



DOCUMENTO TECNICO
“PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG). AÑO 2012.
PROGRAMA MARCO BÁSICO

Objetivos del Sistema

Marco : Marco Básico

Area : Planificación y Control de Gestión

Sistema : Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional

Objetivo : Disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y rendición de cuentas de su gestión institucional.

Meta : La institución utiliza información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y rinde cuentas de su gestión institucional.

Antecedentes

- * Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl).
- * Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Guía Metodológica Planificación Año 2010 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl)
- * Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2011. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda.
- * Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2010 y Actualización de Proyecciones para 2011. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2011.
- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- * Presupuesto por Resultados y la Consolidación del Sistema de Evaluación y Control de Gestión del Gobierno Central. Febrero 2010.

Etapas

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivo
Etapa 1	1	Presentar en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño con metas.
	2	Evaluar el resultado de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto, cumplir las metas comprometidas.

Marco : Marco Básico
Area : Planificación y Control de Gestión
Sistema : Planificación / Control de Gestión

Objetivo : Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de información para apoyar la toma de decisiones y rendición de cuentas de su gestión institucional.

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

Antecedentes

- * Guía Metodológica Planificación Año 2010 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl)
- * Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2011. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- * Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2010 y Actualización de Proyecciones para 2011. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2011.
- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- * 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.
- * Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl).
- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Presupuesto por Resultados y la Consolidación del Sistema de Evaluación y Control de Gestión del Gobierno Central. Febrero 2010.

Etapas

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivo
Etapa 1	1	La institución establece las Definiciones Estratégicas (misión, objetivos estratégicos (bienes y servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios), de acuerdo a su legislación, a las prioridades gubernamentales y presupuestarias, a los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, a la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y a las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.
Etapa 2	2	La institución diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior y considerando al menos la definición de procesos estratégicos y de centros de responsabilidad, la identificación de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de los productos estratégicos y en los procesos de soporte, la vinculación del sistema de información de gestión con los instrumentos de control de gestión específicos establecidos por la institución y el diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño.
Etapa 3	3	La institución tiene en funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.
Etapa 4	4	La institución tiene en pleno funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos y operan todos los sistemas de recolección y sistematización de la información y por lo tanto las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones. La institución incorpora los ajustes necesarios identificados en la etapa anterior, fundamentándolos.

5	La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, identificando al menos la Misión, Prioridades de Gobierno, aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, objetivos estratégicos, productos (bienes y/o servicios), clientes/usuarios/beneficiarios e identificando para cada producto estratégico, el porcentaje del gasto de la institución, la fundamentación de los que no cuentan con indicadores, y la cuantificación de las principales actividades vinculadas a cada uno.
6	La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión, identificando para cada indicador al menos el nombre, fórmula, el producto estratégico al que se vincula, la ponderación, la meta, los supuestos y medios de verificación.
7	La institución evalúa el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año y los cumple en un rango de 90% a 100% (suma de los ponderadores asignados a los indicadores de desempeño cumplidos), fundamentando las causas de los indicadores no cumplidos (logro de la meta menor a un 95%), sobre cumplidos (logro de la meta superior a un 105%) y cumplidos (logro de la meta entre un 95% y 105%).
8	La institución elabora el Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados, presentados en la formulación del presupuesto para el presente año, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables
9	La institución implementa el Programa de seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior

Marco : Marco Básico
Area : Calidad de Atención de Usuarios
Sistema : Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Objetivo : Contribuir a la calidad de atención de la ciudadanía a través de mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y promuevan el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Meta : Un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana implementado y funcionando, de modo que facilite el acceso oportuno a la información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y promueva el ejercicio de los derechos ciudadanos, para contribuir a la calidad de atención 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 (D.O.) 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.
- * Guía Metodológica vigente del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC). Esta Guía describe el modelo del SIAC y es elaborado por la Subsecretaría General de Gobierno y publicado en el sitio Web <http://.siac.msgg.gov.cl>. Esta Guía incorpora las definiciones establecidas por el Consejo para la Transparencia y la Secretaría General de la Presidencia de la República (SEGPRES) en lo relativo a transparencia y acceso a información pública.
- * Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior.
- * Ley N° 19.880, publicada en el D.O. el 29 mayo de 2003, 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.
- * 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.
- * Ley N° 20.500, publicada en el D.O. el 16 de febrero de 2011, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- * Instructivo Presidencial N° 002 del 20 de abril de 2011, que establece los mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública.
- * Política para la Participación Ciudadana en el marco de la corresponsabilidad (periodo 2010-2014).
- * 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).
- * Instrucción General N°4 del Consejo para la Transparencia sobre Transparencia Activa (publicada en el D.O. de 22 de enero de 2010).
- * Instrucción General N°6 del Consejo para la Transparencia sobre costos directos de reproducción (publicada en el D.O. de 22 de marzo de 2010).
- * Instrucción General N°7 del Consejo para la Transparencia complementaria a Instrucción General N°4 (publicada en el D.O. de 18 de mayo de 2010).
- * Instrucción General N°8 del Consejo para la Transparencia sobre la obligación de informar los antecedentes preparatorios de las normas jurídicas generales que afecten a empresas de menor tamaño (publicada en el D.O. de 20 de agosto de 2010).
- * Instrucción General N°9 del Consejo para la Transparencia que modifica instrucciones generales N°4 y N°7 sobre transparencia activa (publicada en el D.O. de 20 de agosto de 2010).
- * ORD. (GABMIN) N°357 del 26 de marzo de 2009 del Ministro del Interior(S) y Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, sobre instalación y uso de sistema informático de seguimiento y reporte de solicitudes de acceso a información y desarrollo de conector XML para aquellos instituciones que cuentan con un sistema propio.

- * ORD. (GABMIN) N°870 del 18 de junio de 2010 del Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, precisa los alcances de la normativa previa de Transparencia Activa, incluyendo la del Consejo para la Transparencia, uniforma criterios de la divulgación y detalla instrucciones informáticas para la publicación de los datos. También reitera las instrucciones anteriores sobre la gestión de solicitudes de acceso a información pública.
- * ORD. (GABMIN) N° 1220 del 25 agosto de 2010 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que complementa y aclara instrucciones para el cumplimiento de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Etapas

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivo
Etapa 1	1	<p>La institución realiza un diagnóstico del estado actual de sus procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía, considerando al menos el análisis de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las definiciones estratégicas de la Institución y su vinculación con materias de calidad de atención a la ciudadanía; • La estructura organizacional de la institución; • La normativa vigente relacionada; • Todos los espacios de atención institucional vinculados a la provisión de productos estratégicos y solicitudes ciudadanas; • La gestión de las solicitudes ciudadanas, considerando procedimientos, metodologías e instrumentos de trabajo para su recepción, derivación, seguimiento, respuesta y registro; • La calidad de servicio en la provisión de productos estratégicos, a través de mecanismos de conocimiento de la ciudadanía atendida por la institución y el uso de esa información en el diseño y prestación de dichos productos; • El proceso de Transparencia Activa, identificando aquella información pública que actualmente dispone bajo este mecanismo, los procedimientos utilizados para su generación, revisión, publicación y actualización, en concordancia con la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; • Vinculación del SIAC con la "Política para la Participación Ciudadana 2010-2014", cuando sea aplicable; • El personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos y sus competencias en materia de calidad de atención a la ciudadanía.
	2	<p>La institución compara los resultados del diagnóstico y establece brechas con el modelo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definido por la Secretaría General de Gobierno y la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la</p>

		Información de la Administración del Estado, para el diseño/rediseño del SIAC.
Etapa 2	3	La institución diseña/rediseña un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, adaptado a su realidad institucional y de acuerdo a los resultados del diagnóstico, orientado a la calidad de atención a la ciudadanía, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Una estrategia que oriente y asegure la adecuada e integrada gestión del Sistema; • Los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes de la institución, particularmente con los centros de responsabilidad a cargo de la provisión de productos estratégicos, el área de Planificación y Control de Gestión, y si corresponde con el área de Gobierno Electrónico y/o el área Tecnologías de la Información; • La vinculación del SIAC con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda; • Los procesos de difusión apropiados dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía; y • Los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del Sistema, incluyendo la definición de indicadores de desempeño para medir la calidad de atención a la ciudadanía y el logro de los objetivos del Sistema, la determinación del valor de la meta anual de cada uno de ellos (aprobadas por el Jefe Superior del Servicio), e incorporando en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes del SIAC.
	4	La institución elabora un Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado, para el mediano plazo, con el fin de asegurar la eficaz planificación y operación del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, estableciendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> • La gradualidad de la implementación de cada proceso del Sistema en el mediano plazo; • Los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del Sistema, y el grado de disponibilidad de ellos en el mediano plazo; y • Las acciones de capacitación que correspondan en materias que se vinculen al Sistema para lograr las competencias necesarias del personal.
	5	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, de acuerdo con el Plan General de Implementación del Sistema, señalando al menos los principales hitos de ejecución y un cronograma que identifique actividades, plazos y responsables.
Etapa 3	6	La institución implementa el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado, de acuerdo con el Programa de Trabajo Anual aprobado, considerando los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes de la institución; • Los procesos de difusión sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía y de transparencia en la función pública; • Los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del Sistema; • La medición de los indicadores de desempeño del Sistema y el análisis de sus resultados.
	7	La institución controla el funcionamiento del Sistema e identifica aspectos necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.
Etapa 4	8	La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, analizando el cumplimiento de la estrategia definida para asegurar la calidad de atención a la ciudadanía y de las metas de los indicadores de desempeño. Luego establece brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis, orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.
	9	La institución diseña un Programa de Seguimiento del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de su implementación, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades, los plazos de ejecución y responsables, todo orientado a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.
	10	La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido el año anterior, contribuyendo con ello a la eficacia y eficiencia del Sistema.

	Nota: Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del SIAC.
11	La institución mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema, de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, contribuyendo a la calidad de atención a la ciudadanía, a través de la facilitación del acceso oportuno a la información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y la promoción del ejercicio de los derechos ciudadanos. Nota: A los Servicios que repiten la etapa 4 se les exigirá el cumplimiento de este objetivo.

Marco : Marco Básico
Area : Calidad de Atención de Usuarios
Sistema : Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información

Objetivo : Contribuir con simplificar y mejorar los servicios e información ofrecidos por el Estado a sus usuarios/clientes/beneficiarios y aquellos procesos transversales relevantes de las instituciones públicas, a través de la óptima utilización de tecnologías de información y comunicación.

Meta : Servicio utilizando y optimizando la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), simplificando y mejorando los servicios e información ofrecidos por el Estado a sus usuarios/clientes/beneficiarios con datos sistematizados y oportunos, apoyando los procesos de toma de decisiones de política pública.

Antecedentes

- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de los funcionarios públicos.
- * Instructivo Presidencial de Desarrollo de Gobierno Electrónico. Mayo 2001.
- * Guía Metodológica del Sistema Gobierno Electrónico.
- * Instructivo Presidencial sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- * Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y los servicios de certificación de dicha firma (19.799).
- * Documentos elaborados por el Comité de Normas para el Documento Electrónico.
- * Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana.
- * Instructivo Presidencial sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- * DS 77 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre estos y los ciudadanos.
- * DS 81 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos.
- * DS 83 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
- * DS 93 de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprueba norma técnica para minimizar la recepción de mensajes electrónicos masivos no deseados en las casillas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado y de sus funcionarios.
- * DS 100 de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprueba norma técnica para el desarrollo de sitios web de los órganos de la Administración del Estado.
- * DS 158 de 2007, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que Modifica D.S. N° 81 sobre norma técnica para la interoperabilidad de los documentos electrónicos.
- * Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales.
- * Instructivo Presidencial N°5 / mayo 2001, Desarrollo de Gobierno Electrónico.
- * Instructivo Presidencial N° 04 / junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- * Instructivo Presidencial N°6 / 2004: Imparte instrucciones sobre la implementación de la firma electrónica en los actos, contratos y cualquier tipo de documento en la administración central del Estado.
- * Instructivo Presidencial N°8 / Dic. 2006 sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- * Guía Metodológica del Sistema de Seguridad de la Información.

Etapas

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivo
Etapa 1	1	<p>La institución realiza un Diagnóstico de uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. En el marco de la revisión de dichos procesos, la institución verifica, entre otros aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La necesidad de rediseñar y mejorar con uso de TIC los procesos de provisión de productos estratégicos. • La necesidad de inter-operar con otros organismos del Estado y/o con otros procesos dentro de la institución, identificando los procesos de provisión de productos estratégicos y transversales que puedan y/o requieran inter-operar. • La existencia y la calidad de los registros de información que se mantienen para proveer los productos estratégicos, considerando al menos el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico . • La necesidad de mejorar uno o más procesos transversales que contribuyan a la calidad de los procesos de provisión de bienes y/o servicios.
	2	<p>En base a los resultados del diagnóstico realizado, la institución, con la aprobación del Jefe Superior del Servicio, propone a la Red de Expertos una priorización de los proyectos de mejoramiento con uso de la TIC para su validación técnica, y los registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>
Etapa 2	3	<p>La institución elabora el Plan de mejoramiento con uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), aprobado por el Jefe Superior de Servicio y validado por la Red de Expertos, para la ejecución y evaluación de los proyectos priorizados de acuerdo al diagnóstico, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>
	4	<p>La institución, de acuerdo al presupuesto asignado, elabora un Programa de Trabajo anual aprobado por el Jefe Superior de Servicio y validado por la Red de Expertos, que incluye todos los proyectos TI a trabajar durante el año, para la implementación del Plan de Mejoramiento con Uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) aprobado, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>
	5	<p>La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de los proyectos priorizados según el Plan de mejoramiento y uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) e incorporados en el Programa de Trabajo aprobado por el Jefe de Servicio, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>
Etapa 3	6	<p>La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan definido en la etapa anterior.</p>
	7	<p>La institución registra los resultados de la implementación de los proyectos priorizados en el programa de trabajo anual en el Sistema de Registro y Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos, considerando al menos los hitos desarrollados, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.</p>
Etapa 4	8	<p>La institución evalúa los resultados de cada proyecto concluido del programa de trabajo del año anterior, considerando la medición de los indicadores de desempeño, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>
	9	<p>La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los beneficios de cada proyecto concluido del programa de trabajo, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>
	10	<p>La institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto durante su implementación, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>

11	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.
----	---

Marco : Marco Básico
Area : Calidad de Atención de Usuarios
Sistema : Sistema de Acceso a la Información Pública

Objetivo : Contar con mecanismos que faciliten el acceso a la información y la transparencia de los actos y resoluciones de la Institución, para dar cumplimiento a la Ley N°20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

Meta : Un Sistema de Acceso a la Información Pública implementado y funcionando.

Antecedentes

- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- * 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.
- * Guía Metodológica vigente del Sistema de Acceso a la Información Pública. La Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia dispone de una serie de materiales de trabajo para respaldar el apoyo a los servicios y organismos de la Administración Central del Estado para implementar la Ley de Transparencia sistematizados en dicha Guía. Ésta está disponible en el sitio <http://pmgsaip.leydetransparencia.cl>
- * 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).
- * Instrucción General N°4 del Consejo para la Transparencia sobre Transparencia Activa (publicada en el D.O. de 22 de enero de 2010).
- * Instrucción General N°6 del Consejo para la Transparencia sobre costos directos de reproducción (publicada en el D.O. de 22 de marzo de 2010).
- * Instrucción General N°7 del Consejo para la Transparencia complementaria a Instrucción General N°4 (publicada en el D.O. de 18 de mayo de 2010).
- * Instrucción General N°8 del Consejo para la Transparencia sobre la obligación de informar los antecedentes preparatorios de las normas jurídicas generales que afecten a empresas de menor tamaño (publicada en el D.O. de 20 de agosto de 2010).
- * Instrucción General N°9 del Consejo para la Transparencia que modifica instrucciones generales n° 4 y n° 7 sobre transparencia activa (publicada en el D.O. de 20 de agosto de 2010).
- * ORD. (GABMIN) N°357 del 26 de marzo de 2009 del Ministro del Interior(S) y Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, sobre instalación y uso de sistema informático de seguimiento y reporte de solicitudes de acceso a información y desarrollo de conector XML para aquellos instituciones que cuentan con un sistema propio.
- * ORD. (GABMIN) N°870 del 18 de junio de 2010 del Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, precisa los alcances de la normativa previa de Transparencia Activa, incluyendo la del Consejo para la Transparencia, uniforma criterios de la divulgación y detalla instrucciones informáticas para la publicación de los datos. También reitera las instrucciones anteriores sobre la gestión de solicitudes de acceso a información pública.
- * ORD. (GABMIN) N° 1220 del 25 agosto de 2010 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que complementa y aclara instrucciones para el cumplimiento de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Etapas

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivo
Etapa 1	1	La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Gestión de Documentos y Archivos, destinado a apoyar el cumplimiento de las normas de transparencia en la función pública de la Ley N° 20.285. Lo anterior en concordancia con las definiciones estratégicas y estructura organizacional de la institución. Luego compara los resultados del diagnóstico con las recomendaciones elaboradas al respecto por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (publicadas en el sitio http://pmgsaip.leydetransparencia.cl) y establece brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño.
	2	La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, y su vinculación con los sistemas de Transparencia Activa y de Gestión de Documentos y Archivos. Lo anterior en concordancia con la estructura organizacional de la institución y Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y su Reglamento. Luego compara los resultados del diagnóstico respecto de dicha Ley y establece brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño.
	3	La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Transparencia Activa, identificando aquella información pública que actualmente dispone bajo este mecanismo, los procedimientos utilizados para su generación, revisión, publicación y actualización. Lo anterior en concordancia con la estructura organizacional de la institución y la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y su Reglamento. Luego compara los resultados del diagnóstico respecto de dicha Ley y establece brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño.
Etapa 2	4	La institución diseña un Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), adaptado a su realidad institucional, que con el propósito de garantizar y facilitar a la ciudadanía el acceso oportuno y eficiente a la información pública de la institución, contempla al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Una estrategia que oriente y asegure la adecuada e integrada gestión de SAIP y de sus tres subsistemas (Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y Gestión de Documentos y Archivos); • Los procesos necesarios para la interacción entre los tres sub-sistemas del SAIP y otras áreas relevantes de la institución cuando corresponda; • Los procesos de comunicación apropiados dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de transparencia en la función pública; y • Los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del SAIP y de sus tres subsistemas, incluyendo la definición de indicadores de desempeño para medir el logro de los objetivos del Sistema (en cada uno de los tres subsistemas), la determinación del valor de la meta anual de cada uno de ellos (aprobadas por el Jefe Superior del Servicio), e incorporando en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes que midan el acceso a la información pública de la institución.
	5	La institución como parte del Sistema (SAIP), diseña/rediseña el Subsistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, documentando los procesos necesarios, a través de la descripción de los procedimientos empleados en la recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a solicitudes de acceso a la información pública.
	6	La institución como parte del Sistema (SAIP), diseña/rediseña el Subsistema de Transparencia Activa, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, documentando los procesos necesarios, a través de la descripción de los procedimientos empleados en la generación, revisión, publicación y actualización de aquella información pública que debe disponerse bajo este mecanismo.
	7	La institución como parte del Sistema (SAIP), diseña/rediseña el Subsistema de Gestión de Documentos y Archivos, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, en el marco de facilitar el cumplimiento de la Ley N°20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y su Reglamento.
	8	La institución elabora un Plan General de Implementación del Sistema (SAIP) diseñado, para el mediano plazo, con el fin de asegurar la eficaz planificación, operación, control y la mejora

		continua del Sistema (SAIP), aprobado por el Jefe Superior del Servicio, estableciendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> • La gradualidad de la implementación de cada sub-sistema y de sus procesos en el mediano plazo; • Los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del Sistema, y el grado de disponibilidad de ellos en el mediano plazo; y • Las acciones de capacitación que correspondan para lograr la competencia necesaria del personal que se vincula al Sistema.
	9	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, señalando al menos los principales hitos de su ejecución y un cronograma que identifique actividades, plazos y responsables, para los Subsistemas de Transparencia Activa, de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Gestión de Documentos y Archivos, respectivamente.
Etapa 3	10	La institución implementa el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) diseñado, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior; controla y registra los resultados de la implementación del Sistema; mide los indicadores de desempeño, elaborados e identificados a ser medidos durante el año, definidos en la etapa anterior, y analiza sus resultados; e identifica y corrige aspectos del Sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.
	11	La institución pone en operación el Subsistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior.
	12	La institución pone en operación el Subsistema de Transparencia Activa, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior.
	13	La institución pone en operación el Subsistema de Gestión de Documentos y Archivos, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior.
Etapa 4	14	La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP): analizando el cumplimiento de la estrategia definida; identificando las brechas entre los resultados efectivos y lo establecido en la Ley N°20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y en las recomendaciones elaboradas por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia referentes a gestión de documentos y archivos; analizando el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden el logro de los procesos asociados a los Subsistemas de Transparencia Activa, de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Gestión de Documentos y Archivos; y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis, orientados a incrementar la eficacia y eficiencia del sistema.
	15	La institución elabora un Programa de Seguimiento del Sistema (SAIP), aprobado por el Jefe Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de la implementación del Sistema, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades, los plazos de ejecución y responsables, todo orientado a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema.
	16	La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido, contribuyendo con ello a la eficacia y eficiencia del Sistema. Nota: Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del SAIP.
	17	La institución mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas y las obligaciones de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, contribuyendo a garantizar y facilitar a la ciudadanía el acceso oportuno y eficiente a la información pública de la institución. Nota: A los Servicios que repiten la etapa 4 se les exigirá el cumplimiento de este objetivo.

Marco : Marco Básico
Area : Calidad de Atención de Usuarios
Sistema : Sistema Seguridad de la Información

Objetivo : Lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para toda la información institucional relevante, con el objeto de asegurar continuidad operacional de los procesos y servicios, a través de un sistema de gestión de seguridad de la información.

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

Antecedentes

- * Ley N° 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Ley N° 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de los funcionarios públicos.
- * Ley N° 19.799 Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y los servicios de certificación de dicha firma.
- * Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales.
- * Ley N° 19.880: Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- * Ley N° 17.336: Sobre propiedad intelectual.
- * Ley N° 19.223: Sobre delitos informáticos.
- * Ley N° 19.927: Sobre delitos de pornografía infantil
- * Ley N° 20.285: que regula el principio de transparencia de la función pública y el derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del Estado.
- * DS 181 de 2002 Aprueba reglamento de la ley 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma.
- * DS 77 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre estos y los ciudadanos.
- * DS 81 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos.
- * DS 83 de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprueba norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
- * DS 93 de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprueba norma técnica para minimizar la recepción de mensajes electrónicos masivos no deseados en las casillas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado y de sus funcionarios.
- * DS 100 de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprueba norma técnica para el desarrollo de sitios web de los órganos de la Administración del Estado.
- * DS 158 de 2007, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que Modifica D.S. N° 81 sobre norma técnica para la interoperabilidad de los documentos electrónicos.
- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Instructivo Presidencial N°5 / mayo 2001, Desarrollo de Gobierno Electrónico.
- * Instructivo Presidencial N° 04 / junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- * Instructivo Presidencial N°6 / 2004: Imparte instrucciones sobre la implementación de la firma electrónica en los actos, contratos y cualquier tipo de documento en la administración central del Estado.
- * Documentos elaborados por el Comité de Normas para el Documento Electrónico.
- * Instructivo Presidencial N°8 / Dic. 2006 sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- * Guía Metodológica del Sistema de Seguridad de la Información, año 2011.
- * Norma Chilena ISO27001.Of2009
- * Instrucciones Generales dictadas por el Consejo para la Transparencia

Etapas

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivo
Etapa 1	1	La institución, en conjunto con las áreas que la componen, realiza un Diagnóstico de la situación de seguridad de la información institucional, e identifica en éste todos aquellos dominios de seguridad de la información que establece el DS 83 y la NCh-ISO 27001-2009, determinando el nivel en que la institución se encuentra respecto de: Políticas de Seguridad, Seguridad Organizacional, Clasificación, Control y Etiquetado de Bienes, Seguridad Física y del Ambiente, Seguridad del Personal, Gestión de la Operaciones y de las Comunicaciones, Control de Acceso, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información, Gestión de la Continuidad del Negocio y Cumplimiento.
	2	La institución compara los resultados del Diagnóstico con los dominios establecidos en el DS 83 y la NCH27001-2009, y determina las brechas que deberán ser abordadas y cerradas a través de la implementación de un Plan de Seguridad de la Información Institucional.
Etapa 2	3	La institución establece su Política de Seguridad de la Información debidamente formalizada por el Jefe Superior del Servicio.
	4	La institución, en el marco de la Política de Seguridad de la Información establecida, elabora un Plan General de Seguridad de la Información Institucional, para el año en curso y siguientes, de acuerdo a los resultados del diagnóstico y las brechas detectadas, que comprenda, al menos, la coordinación de todas las unidades de la institución vinculadas a los aspectos de seguridad de la información, a través del nombramiento de responsables de la implementación del Plan, y el establecimiento de los controles para cumplir los requisitos del DS 83 y la NCh-ISO 27001-2009.
	5	La institución, en el marco de la Política de Seguridad de la Información establecida, elabora un Programa de Trabajo Anual para implementar el Plan de Seguridad de la Información definido, señalando al menos el porcentaje de cumplimiento que alcanzará para el año en cada uno de los dominios de seguridad, los principales hitos de su ejecución y un cronograma que identifique actividades, plazos y responsables, y lo difunde al resto de la organización, asegurándose que es conocido y comprendido por todos los funcionarios del servicio.
Etapa 3	6	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior, de acuerdo a lo establecido en el Plan General de Seguridad de la Información, registrando y controlando los resultados de las actividades desarrolladas, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.
Etapa 4	7	La institución evalúa y difunde los resultados de la implementación del Plan General de Seguridad de la Información Institucional y el Programa de Trabajo Anual, considerando el porcentaje de cumplimiento en los dominios de seguridad del DS 83 y la NCh-ISO 27001-2009 logrado, respecto de las brechas detectadas en el diagnóstico, y formula recomendaciones de mejora.
	8	La institución diseña un Programa de Seguimiento a partir de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de Seguridad de la Información y Programa de Trabajo Anual, señalando los compromisos, plazos y responsables, que permitan superar las causas que originaron las brechas aún existentes y las debilidades detectadas.
	9	La institución, en conjunto con las áreas que la componen, implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido.
	10	La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

Marco : Marco Básico
Area : Planificación / Control de Gestión
Sistema : Descentralización

Objetivo : Desarrollar un modelo descentralizado de gestión de los procesos de provisión de bienes y/o servicios en los que ha aplicado una perspectiva territorial para una respuesta eficiente y oportuna a las demandas territoriales, en concordancia con las políticas y planes y la estrategia de desarrollo regional.

Meta : Institución con modelo de gestión descentralizada de sus productos estratégicos que aplican perspectiva territorial operando y midiendo con indicadores de desempeño su respuesta a las demandas territoriales, cuyos avances y resultados reporta a cada gobierno regional, en concordancia con las prioridades y compromisos derivados de las políticas nacionales, estrategia de desarrollo regional, planes de gobierno y de inversión de cada región.

Antecedentes

- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007, que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- * Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, que se modifica por la Ley N° 20.035, del 01.07.05.
- * Oficio Circular N° 155 de 28.02.02 sobre desconcentración y nuevas responsabilidades a ser ejercidas por los Gobernadores.
- * D.S. 3.876 del 27.12.01 que encomienda al Ministro del Interior la función de coordinación de los Secretarios de Estado en todo lo relacionado con la inversión pública regional.
- * Ley de Presupuestos del Sector Público año 2012.
- * Estrategias Regionales de Desarrollo aprobadas por cada Gobierno Regional.
- * Anteproyecto Regional de Inversión 2013 y Programa Público de Inversión Regional 2012 informado por cada Intendente Regional, según lo establece el Art. 73 de la Ley 19.175.
- * Plan Regional de Gobierno 2010-2014 (disponibles en sitio web de cada gobierno regional)

Etapas

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivo
Etapa 1	1	Identificar y priorizar las medidas factibles para descentralizar / desconcentrar la gestión de sus productos estratégicos en los que corresponda aplicar perspectiva territorial, pudiendo considerar, de acuerdo a su complejidad, medidas de ejecución inmediata a concluirse el año 2012, de mediana complejidad a concluirse el año 2013 o de mayor complejidad a concluirse el año 2014.
	2	Diseñar un Plan Plurianual que considere el conjunto de medidas que el servicio implementará al 2014 e implementar un programa de trabajo anual, aprobado por el jefe de servicio, especificando las acciones que se abordarán para descentralizar / desconcentrar la gestión del servicio e implementar los compromisos regionales que se deriven de la gestión descentralizada / desconcentrada, estableciendo los indicadores y metas anuales que darán cuenta de su cumplimiento, y registrar oportunamente en la plataforma transaccional www.chileindica.cl los compromisos del Programa de Inversión Regional, PROPIR y Anteproyecto de Inversión Regional, ARI.
	3	Evaluar el cumplimiento del programa de trabajo anual implementado, los compromisos del PROPIR y ARI y los indicadores de desempeño comprometidos, e informar los resultados (o dar cuenta de sus resultados).

Marco : Marco Básico
Area : Planificación / Control de Gestión
Sistema : Equidad de Género

Objetivo : Disminuir las inequidades, brechas y/o barreras entre hombres y mujeres con el fin de avanzar en mejorar los niveles de igualdad de oportunidades y la equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos.

Meta : Servicios públicos que proveen bienes y servicios a sus usuarios/as, clientes/as, beneficiarios/as reduciendo o minimizando inequidades, brechas y/o barreras entre hombres y mujeres.

Antecedentes

- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * 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 de género PMG básico 2010. Instrucciones metodológicas

Etapas

Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivo
Etapa 1	1	Identificar y priorizar las inequidades, brechas y barreras entre hombres y mujeres factibles de reducir en los procesos de provisión de bienes y/o servicios en los que corresponde aplicar enfoque de género considerando medidas o acciones a ser ejecutadas al año 2012, al año 2013 o al 2014.
	2	Diseñar un Plan Plurianual que considere el conjunto de medidas que el servicio implementará al 2014 e implementar un Programa de Trabajo Anual, aprobado por el jefe de Servicio, especificando la (o las) inequidad(es) que se abordarán y, si corresponde, los indicadores que darán cuenta de su cumplimiento.
	3	Evaluar el cumplimiento del programa de trabajo anual implementado para reducir inequidades, brechas y barreras e informar los resultados de las acciones y/o de los indicadores comprometidos.

Marco : Marco Básico
Area : Administración Financiera
Sistema : Compras y Contrataciones del Sector Público

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

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

Antecedentes

- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Decreto Supremo 250 del 09/03/2004, que Aprueba el Reglamento de la ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de servicios.
- * Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública www.mercadopublico.cl.
- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- * Ley N° 19.886 del 30/07/2003, ley de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios.
- * Sistema de información de Compras Públicas www.mercadopublico.cl.
- * Guía Metodológica para Medios de Verificación Documento Técnico 2011

Etapas

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivo
Etapa 1	1	La Institución realiza un Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento que tiene como objetivo optimizar el gasto en bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de su misión institucional.
	2	La Institución identifica y analiza en el Diagnóstico las competencias de los funcionarios en materia de compras públicas, la normativa interna, los procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y sus recursos financieros, el uso del portal de www.mercadopublico.cl , la gestión de contratos, la gestión de los reclamos recibidos a través del portal, la gestión de inventarios, la gestión de proveedores y los mecanismos de compras que usa para realizar los procesos de compras, de acuerdo a las necesidades que el Servicio requiere.
	3	La institución identifica y prioriza áreas críticas para el mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento, en base a los resultados del Diagnóstico.
Etapa 2	4	La institución define el Plan Anual de Compras, considerando la normativa interna, y procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y los recursos financieros del Servicio.
	5	La institución diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, considerando Plan de Capacitación para reducir las brechas de competencias del personal en gestión de abastecimiento, mecanismos de compras que utilizará el Servicio y su justificación, uso del portal www.mercadopublico.cl , Plan Anual de Compras, gestión de contratos, gestión de reclamos, gestión de inventarios, gestión de proveedores y las áreas críticas priorizadas identificadas en el diagnóstico y define proyectos de mejoramiento de la gestión de abastecimiento.
	6	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento y del

		Plan Anual de Compras elaborado con base en la información que proporciona el portal www.mercadopublico.cl y determina el valor de la meta de cada uno de ellos.
	7	La institución elabora un Programa de Trabajo anual para la ejecución del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, señalando al menos actividades, plazos y responsables.
Etapa 3	8	La institución realiza sus procesos de compra y contratación a través del portal www.mercadopublico.cl sobre la base del Plan Anual de compras definido.
	9	La institución mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento y del Plan Anual de Compras.
	10	La institución implementa el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo Anual y registra los resultados.
Etapa 4	11	La institución evalúa los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo Anual y la ejecución del Plan Anual de Compras y los resultados de los indicadores comprometidos con su fundamentación.
	12	La institución analiza el cumplimiento de las metas de los indicadores comprometidos y las brechas entre resultados efectivos y metas y formula recomendaciones para el siguiente período.
	13	La institución elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas e identificando los plazos de ejecución y responsables.
	14	La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido el año anterior, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación.

Marco : Marco Básico
Area : Enfoque de Género
Sistema : Enfoque de Género

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

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

Antecedentes

- * *Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * *Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * *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 de Género PMG Básico 2010. Instrucciones Metodológicas

Etapas

Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivo
Etapa 1	1	La institución elabora un diagnóstico para detectar la existencia de inequidades de género entre hombres y mujeres, considerando al menos las Definiciones Estratégicas de la institución, las orientaciones políticas de género, los compromisos ministeriales y las prioridades institucionales.
	2	La institución analiza los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios desagregados por sexo, cuando corresponda en base al diagnóstico realizado.
Etapa 2	3	La institución elabora el Plan para incorporar Enfoque de Género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos, en los procesos transversales y en el sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/a, de acuerdo al diagnóstico realizado, considerando las inequidades identificadas en el diagnóstico y revisando la consistencia.
	4	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado.
	5	La institución elabora un Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos si corresponde), en los procesos transversales para incorporar enfoque de género en el sistema de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios por sexo.
Etapa 3	6	La institución implementa el Programa de Trabajo definido el año anterior, para incorporar enfoque de género en los procesos de provisión de sus productos estratégicos.
	7	La institución implementa el Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el/los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios por sexo.
	8	La institución registra los resultados de la implementación del Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y para incorporar enfoque de género en el/los sistemas de información.
	9	La institución mide los indicadores de desempeño elaborados para evaluar los resultados del Plan para incorporar enfoque de género.
Etapa 4	10	La institución evalúa los resultados de la implementación del Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y para incorporar enfoque de género en el/los sistemas de información, considerando la medición de los

		indicadores de desempeño.
	11	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación del Plan y Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en el/los sistemas de información.
	12	La institución que compromete por segunda vez esta etapa, implementa el Programa de Seguimiento elaborado el período anterior.
	13	La institución difunde a los clientes / usuarios / beneficiarios y a sus funcionarios los avances en la incorporación de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en los sistemas de información, implementando el Programa de Trabajo de difusión elaborado.