

## **Política de Calidad del Sistema de Planificación y Control de Gestión desde la perspectiva de la Dirección de Presupuestos**

El Sistema de Planificación y Control de Gestión debe considerar para la definición de su política de calidad los siguientes elementos:

### Con respecto a la Satisfacción de los Clientes del SPCG

1 Desarrollar e Implementar un Sistema de Información para la gestión que contribuya con información relevante para apoyar los procesos de toma de decisiones del Jefe de Servicio y su Equipo Directivo.

2 El sistema debe medir objetivamente, a través de indicadores de desempeño<sup>1</sup>, los aspectos relevantes de la gestión del Servicio en la provisión de sus bienes y/o servicios (productos estratégicos) a sus clientes/beneficiarios /usuarios. Los aspectos relevantes de su gestión se deberán establecer considerando al menos su Ley orgánica o de constitución y su normativa específica, su Misión Institucional, Objetivos Estratégicos y las definiciones de política que, en materias de atribuciones de su servicio, establezca el ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda, Secretaria de la Presidencia u otro organismo competente.

La información debe ser relevante, de calidad, oportuna, confiable, periódica y debe medir según corresponda:

- Los aspectos claves para la provisión de los bienes y Servicios (productos estratégicos)
- Las dimensiones<sup>2</sup> del desempeño de la Institución que sea factible medir, según corresponda a la naturaleza del producto estratégico.
- Los ámbitos de control<sup>3</sup> necesarios de considerar en la implementación de los productos estratégicos.

---

<sup>1</sup> Según aspectos técnicos y lineamientos establecidos para el sistema por el Ministerio de Hacienda

<sup>2</sup> Eficacia, eficiencia, economía y calidad de servicio

<sup>3</sup> Proceso, producto, resultados (resultados intermedios, resultados finales o de impacto)

Resultados intermedios: Se refiere a los cambios en el comportamiento, estado, actitud o certificación de los beneficiarios una vez que han recibido los bienes o servicios de un programa o acción pública. Su importancia radica en que se espera que conduzcan a los resultados finales y en consecuencia constituyen una aproximación a éstos.

Resultados finales o de impacto: Son resultados a nivel del fin de los bienes o servicios entregados e implican un mejoramiento de las condiciones de la población objetivo atribuible exclusivamente a éstos. En algunas oportunidades es difícil realizar esta mediciones principalmente, por la dificultad de aislar los efectos de otras variables externas y/o porque muchos de éstos efectos son de largo plazo.

*Con respecto al Mejoramiento Continuo*

Para lograr el mejoramiento continuo del sistema, el servicio debe revisar periódicamente las definiciones estratégicas y los indicadores de desempeño de manera que sean consistentes con las políticas gubernamentales, ministeriales y presupuestarias.