

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2008
PROGRAMA MARCO

DOCUMENTO TÉCNICO
Julio 2007

Programas de Mejoramiento de la Gestión

I. 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 5% 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 2.5% 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 considera el 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 requisitos técnicos que permiten evaluar su cumplimiento. Para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en que la gran mayoría de los servicios han alcanzado las etapas superiores definidas, en el año 2004 se estimó necesario la aplicación de un estándar externo que continuara promoviendo la excelencia en la gestión de los servicios públicos y que a su vez hiciera reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin en la formulación de los PMG correspondientes al año 2005 se incorporaron los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos, a través de las Normas ISO, respondiendo además al compromiso establecido en el Protocolo que acompañó el despacho del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2004, suscrito por el Gobierno y la Comisión Mixta de Presupuestos del Congreso Nacional. De esta forma desde el año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Básico y un Programa Marco Avanzado.

II. Objetivos y Requisitos

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión se enmarcan en un conjunto de áreas comunes para todas las instituciones del sector público, denominado Programa Marco. Este incluye sistemas de gestión en las áreas de recursos humanos, calidad de atención de usuarios, planificación/control/gestión territorial, administración financiera y enfoque de género. El Programa Marco comprende etapas de desarrollo o estados de avance posibles de los sistemas de gestión indicados. Para cada etapa se establecen los requisitos técnicos, de acuerdo a lo tipificado en términos de contenidos y exigencias, de modo tal que con el

¹ Ley N° 19.553 de febrero de 1998, Decreto N°475 de mayo de 1998 y sus modificaciones.

² Ley N° 19.882 modifica el porcentaje de incentivo institucional de 3% a 5%.

cumplimiento de la etapa final, el sistema se encuentre implementado según características y requisitos básicos³.

III. Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Aspectos Generales para su Formulación

1. Actualmente los PMG se formulan según el Programa Marco en que se encuentra el servicio existiendo un Programa Marco Básico, que ha operado desde la formulación del año 2001 y un Programa Marco Avanzado en operación desde el año 2005.

El Programa Marco Básico incluye aquellos sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios respondiendo a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público (Cuadro 1). Su evaluación o certificación técnica es interna al sector público, apoyado por una Red de Expertos.

Cuadro 1
PROGRAMA MARCO BÁSICO
ÁREAS / SISTEMAS / NÚMERO DE ETAPAS

Áreas	Sistemas	Nº Etapas Finales
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	4
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	4
	Evaluación de Desempeño	4
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s (ex OIRS)	6
	Gobierno Electrónico	6
PLANIFICACION/ CONTROL / GESTION TERRITORIAL	Planificación /Control de Gestión	6
	Auditoria Interna	4
	Gestión Territorial	4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	6
	Administración Financiero-Contable	5
ENFOQUE DE GÉNERO	Enfoque de Género	4

El Programa Marco Avanzado consiste en la incorporación de los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO 9001:2000, estas últimas en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG a través de organismos especializados en Norma ISO, externos al ejecutivo.

³ Para mayor detalle sobre aspectos de diseño y metodológicos del PMG ver documento "Sistema de Control de Gestión y Presupuesto por Resultados. La experiencia Chilena, septiembre 2005, capítulo V", en <http://www.dipres.cl/publicaciones/Control de Gestión>.

La incorporación gradual al mecanismo de acreditación externa consiste en avanzar desde el Programa Marco Básico, actualmente acreditado por la Red de Expertos (Cuadro 1), a un Programa Marco Avanzado (Cuadro 2).

Cuadro 2
PROGRAMA MARCO AVANZADO
ÁREAS / SISTEMAS/OBJETIVOS

Áreas	Sistemas	Número de Etapas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	8	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas claves de funcionamiento de la institución.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	8	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, 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	8	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, 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 Atención a Cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s	10	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s con el fin de contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	10	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, 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	8	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, 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.
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	10	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, 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.

2. Para la formulación de los PMG para el año 2008, cada servicio debe proponer como “objetivo de gestión” aquella etapa que alcanzará a fines del año 2008, además de las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores, los que deberán ser de al menos un 5%.

La formulación de los PMG correspondientes al año 2008 incorpora precisiones al contenido de las etapas de los sistemas del Programa Marco Básico, las que se refieren a lo siguiente:

- a) **Capacitación.** Se precisa que el objetivo contempla el óptimo funcionamiento de la institución y se define dicho concepto. En la etapa 1 se trasladan objetivos específicos que quedarán como requisitos técnicos y se agrega la información de los organismos capacitadores que presentaron propuesta en el portal ChileCompra y los resultados de la aplicación del mecanismo de evaluación y selección de oferentes. En la etapa 2 se incorpora en el objetivo lo relativo al diseño de los mecanismos de evaluación de resultados de la capacitación (satisfacción, aprendizaje y aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo). En la etapa 3 se agrega al objetivo relativo al Plan Anual de capacitación lo correspondiente al gasto ejecutado en consistencia con el presupuesto de capacitación asignado por la Ley de Presupuestos. Adicionalmente se traslada desde la etapa 3 a la 4 la aplicación del mecanismo de evaluación de los resultados de la capacitación para mejorar la consistencia en la definición de las etapas, ya que ésta corresponde a la etapa de evaluación. En la etapa 4, adicionalmente a lo señalado en la etapa 3, se agrega el objetivo de aplicar mecanismos de evaluación de las competencias, ya que explícitamente no se señala. Finalmente, se precisa el objetivo referido a la Política de Capacitación, señalando explícitamente que el Servicio formula, perfecciona y aplica la política de capacitación, considerando las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- b) **Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales.** En la etapa 2 se agregan dos objetivos: elaboración de un Plan de Emergencia y elaboración de un manual de procedimientos frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. En la etapa 3 se agrega al objetivo relativo al Plan Anual de Higiene y Seguridad la necesidad de incorporar las acciones que surjan del plan de emergencia y de procedimientos frente a la ocurrencia de accidentes.
- c) **Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s.** En el Objetivo y Meta se precisa que los mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, deben cumplir con facilitar la transparencia de los actos y resoluciones. En la etapa 5 se precisa que la aplicación del Programa de Seguimiento de las recomendaciones diseñado en la etapa anterior se refiere a las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS). Adicionalmente se precisa en nota que el Sistema Integral de Atención de Clientes, Usuarios y Beneficiarios, (SIAC) corresponde a la coordinación de los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc), por medio de herramientas como: procedimientos, sistemas de registro y seguimiento, metodologías de atención y

Planes de difusión que permiten la implementación del sistema en forma integral. En la etapa 6 se agrega un objetivo referido a la implementación de los compromisos establecidos en el programa de Seguimiento del año anterior y se señala en nota que éste objetivo no es válido para aquellos servicios que comprometen por primera vez la etapa 6.

- d) Gobierno Electrónico. En la etapa 5 se precisa en nota que la identificación de los procesos de provisión de sus productos estratégicos que requieren información de otros servicios públicos, deben utilizar como base la información identificada en el diagnóstico de la etapa 1.
- e) Planificación / Control de Gestión. En la etapa 2 se precisa que la información para la construcción de indicadores debe estar de acuerdo con los Medios de Verificación establecidos para dicho indicador. Se precisa el concepto de indicadores que midan aspectos relevantes, señalando que se entiende por desempeño relevante de una institución cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de producto y/o resultado o al menos el 80% del presupuesto distribuido por productos estratégico cuenta con indicadores de producto y/o resultado. En la etapa 4 se precisa que se deben incorporar los ajustes al Sistema de Información de Gestión identificados en la etapa anterior y su fundamentación. Se elimina el objetivo relacionado con la presentación de las Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño en la Formulación Presupuestaria ya que se repetía en la etapa 5, por lo que queda sólo en dicha etapa. Se agrega una nota que define por pleno funcionamiento del sistema cuando están operando todos los sistemas de recolección y sistematización de la información, de manera que las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones. En la etapa 5, adicionalmente a lo señalado en la etapa 4, se elimina la descripción de los requisitos que deben acompañar la formulación de definiciones estratégicas e indicadores de desempeño, trasladándolo a nivel de requisitos técnicos. En la etapa 6 se agregan dos objetivos: el primero referido a la implementación de los compromisos establecidos en el programa de Seguimiento del año anterior, objetivo que no será aplicable a los servicios que comprometen por primera vez la etapa 6. El segundo se refiere a la elaboración del Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados para el año siguiente.
- f) Auditoria Interna. En la etapa 1 se agrega un objetivo que estaba señalado a nivel de requisito técnico referido a que los auditores internos no deben realizar actividades de línea, representación, sumariales o cualquier otra que afecte su objetividad e independencia. En la etapa 2 se precisa que el Diagnóstico se debe realizar a partir de la Matriz de Riesgo Estratégica y que para su elaboración se deben levantar los procesos estratégicos y de soporte. Todo ello se señalaba a nivel de requisito técnico y se propone declarar explícitamente a nivel de objetivo. Se modifica el objetivo que se refiere al Plan de Auditoria Interna en el que se solicitaba levantar al menos 3 auditorias de carácter preventivo, reemplazándolo por contemplar un número de auditorias congruente con los niveles de criticidad de los riesgos y los recursos humanos disponibles. Adicionalmente se precisa que los Objetivos Ministeriales forman parte del Plan Anual de Auditoria y son definidos por el Ministro del Ramo.

En la etapa 4 en el objetivo relacionado con la implementación del Programa de Seguimiento, se elimina la referencia a una escala que será definida por el CAIGG, ya que esto se presentará como requisito técnico explícitamente.

- g) Compras y Contrataciones del Sector Público. En la etapa 2 se precisa en el objetivo referido a los procesos de compra realizados en el portal Chilecompra que la institución debe revisar y comprar de acuerdo a los mecanismos de compra correspondientes a convenio marco, licitación pública y trato directo. Se agrega al objetivo el dar respuesta oportuna a los reclamos recibidos durante los procesos de compra. En la etapa 5 se precisa en el objetivo relativo al Diseño del Modelo de Mejoramiento Continuo para la gestión de Abastecimiento que se considere las normas y procedimientos relativos al flujo de compras y contrataciones de modo de velar por la eficiencia y transparencia de las compras institucionales.
- h) Administración Financiero Contable. En la etapa 2 se elimina el objetivo de enviar oportunamente a DIPRES y a la Contraloría General de la República el Informe de Gestión Financiera del Sector Público, ya que con la operación del SIGFE no corresponde dicho envío. Se precisa en nota el concepto de oportunidad de los informes señalando que la información se entiende enviada oportunamente cuando se entrega en los plazos establecidos por el Oficio Circular del Ministro de Hacienda, que anualmente se dicta, para dichos efectos. En la etapa 3 se precisa que la calidad mínima requerida establecida en el objetivo se refiere a que los informes solicitados por DIPRES y la Contraloría se envíen sin errores. Adicionalmente, se detallan los informes que se solicitan en esta etapa que anteriormente solo se señalaban en los requisitos técnicos. Se eliminan las etapas 5 y 6 debido a que los objetivos definidos en ellas correspondían a la gradualidad del proceso de implementación del Sistema de Gestión Financiera (SIGFE), situación que ya no ocurrirá con ningún servicio, aún cuando sea nuevo. En la etapa 5 (ex - etapa 7) se define que el concepto de oportunidad involucra el tiempo de afectación del gasto, desde que se recibe la factura u orden de compra hasta que se ingresa al sistema, especialmente en el caso de la ejecución de los gastos de inversión.
- i) Enfoque de Género. En la etapa 4 se agrega un objetivo referido a la implementación de los compromisos asociados a las recomendaciones establecidos en la etapa anterior y se señala en nota que este objetivo no es válido para aquellos servicios que comprometen por primera vez la etapa 4.

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

3. Respecto del Programa Marco Avanzado, para el año 2008 se elimina de las etapas de mantención de la certificación la exigencia de realizar dos auditorías de seguimiento, ya que el número de auditorías requeridas para este proceso depende en cada institución del sistema de gestión de calidad que se esté implementando.

La gradualidad para la implementación del Programa Marco Avanzado considera tres aspectos centrales para garantizar el éxito del mecanismo. Estos se refieren al número de sistemas posibles de certificar cada año, las etapas de desarrollo de dicho proceso y los servicios que ingresan.

Respecto del primer aspecto, los servicios ingresan al Programa Marco Avanzado incorporando dos sistemas en el primer año y al menos dos sistemas en los años siguientes hasta incorporar todos los sistemas del Programa Marco Avanzado, con la excepción de los sistemas de Enfoque de Género y Gestión Territorial. El momento y la forma específica de certificación de estos últimos dos sistemas se decidirá más adelante, en atención a sus particularidades.

En relación al segundo aspecto se define que, para cada uno de los sistemas a certificar existirán nuevas etapas, una correspondiente a la preparación para la certificación, y otra correspondiente a la certificación del sistema en las exigencias de la Norma ISO 9001:2000. A continuación habrán dos etapas adicionales cuyas exigencias serán la mantención de la certificación de acuerdo a la norma.

El tercer aspecto dice relación con los requisitos de ingreso al Programa Marco Avanzado, estableciéndose que para ingresar a este Programa los Servicios deben cumplir con las etapas finales de todos los sistemas del Programa Marco Básico del año 2006.

El Programa Marco Avanzado año 2008 incluye los siguientes sistemas:

- Capacitación
- Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales
- Evaluación del Desempeño
- Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s
- Auditoria Interna
- Planificación y Control de Gestión
- Compras y Contrataciones del Sector Público

Será requisito para la incorporación al Programa Marco Avanzado que los servicios tengan cumplidas todas las etapas finales del Programa Marco Básico correspondiente al año 2006. En el caso de servicios que al año 2007 les falte cumplir una o más etapas del Programa Marco Básico se deberán mantener en él.

4. Teniendo en consideración lo anterior, en la formulación para el año 2008 los objetivos de gestión deberán comprometerse de acuerdo a lo siguiente:

a) Servicios en Programa Marco Básico

- i) En el caso de aquellos sistemas en que el servicio todavía no compromete las etapas finales, éstos deberán comprometer las etapas siguientes que corresponda.

- ii) En el caso de los sistemas en que el servicio está en etapa final el objetivo de gestión a comprometer deberá ser la misma etapa final, es decir, se deberá mantener los requisitos técnicos del sistema.

b) Servicios en Programa Marco Avanzado

- i) En el caso de los sistemas Planificación y Control de Gestión, Capacitación, Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Auditoría Interna, Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, y Compras y Contrataciones del Sector Público, se debe considerar:
 - o En cada uno de los sistemas que el servicio comprometió en el Programa Marco Avanzado en el año 2007 se deberá comprometer la etapa siguiente que corresponde a la certificación o a la mantención de la certificación. Además, el servicio deberá comprometer la etapa de preparación para la certificación en al menos dos nuevos sistemas de entre los señalados en el punto b) i) o los sistemas que se encuentren pendientes de comprometer.
 - o Si el Servicio ya tiene comprometidos todos los sistemas señalados en el punto b) i) deberá comprometer la etapa siguiente que corresponde a la certificación o a la mantención de la certificación.
 - o Si el servicio no comprometió sistemas en el Programa Marco Avanzado en el año 2007, deberá comprometer la etapa de preparación para la certificación en dos de ellos. Los dos sistemas a comprometer en el programa Marco Avanzado serán el sistema de Planificación y Control de Gestión, y otro sistema elegido libremente por el servicio de entre los sistemas señalados en el punto b) i).

En particular, si el servicio no cumple las etapas finales del Programa Marco Básico, entonces el Decreto de Formulación del PMG 2008 deberá modificarse comprometiendo el Programa Marco Básico.

- ii) En el caso del resto de los sistemas en que el servicio esté en etapa final, el objetivo de gestión a comprometer deberá ser la misma etapa final, es decir, se deberá mantener los requisitos técnicos del sistema.

5. El PMG de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo de cada sistema que se propone alcanzar para el año 2008, ya sea en el Programa Marco Básico o Avanzado, sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en el Programa. (ejemplos 1 y 2).

6. La propuesta de PMG debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2008. Para aquellas instituciones que formulen el Programa Marco Avanzado el costo asociado a las etapas de preparación para la certificación y certificación será compartido, entregándose recursos adicionales a los

presupuestos de cada servicio. Para la etapa de preparación para la certificación esta Dirección entregará recursos equivalentes al 50% y para la certificación entregará recursos equivalentes al 75% del costo total.

7. 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 el Documento Técnico PMG 2008 y el Documento Medios de Verificación y Requisitos Técnicos PMG 2008

8. No obstante que el 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 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 programa del servicio dichos antecedentes pasarán a formar parte de él.

9. Para verificar el cumplimiento de la etapa comprometida como “objetivo de gestión” de cada sistema se debe acreditar el cumplimiento total de cada uno de los Requisitos Técnicos establecidos en el Documento Medios de Verificación y Requisitos Técnicos PMG 2008, para cada uno de los sistemas. Es decir, la medición del grado de cumplimiento del “objetivo de gestión” tomará sólo valores de 100% y 0%.

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

EJEMPLO 1
PROGRAMA MARCO “BÁSICO”. PMG 2008

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
		I	II	III	IV	V	VI		
Recursos Humanos	Capacitación				● →◆				
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				● →◆				
	Evaluación de Desempeño				● →◆				
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s					● →			
	Gobierno Electrónico				● →				
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión						● →◆		
	Auditoria Interna				● →◆				
	Gestión Territorial			● →					
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						● →◆		
	Administración Financiero-Contable					● →◆			
Enfoque de Género	Enfoque de Género				● →◆				

● : Etapa Cumplida PMG 2007

→ : Etapa comprometida PMG 2008 en el ejemplo

◆ : Se mantiene en la misma etapa

EJEMPLO 2
PROGRAMA MARCO “AVANZADO”. PMG 2008

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión										Prioridad	Ponderador	
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance												
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X			
Recursos Humanos	Capacitación				●	→								
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo					●	→							
	Evaluación de Desempeño						●	→						
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s							●	→					
	Gobierno Electrónico				●	→								
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión								●	→				
	Auditoría Interna					●	→							
	Gestión Territorial				●	◆								
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							●	→					
	Administración Financiero-Contable					●	◆							
Enfoque de Género	Enfoque de Género				●	◆								

 : Etapas Programa Marco Avanzado

● : Etapa Cumplida PMG 2007

→ : sistema comprometido PMG 2008 en el ejemplo

-----> : sistemas posibles de comprometer PMG 2008 en el ejemplo.

◆ : Se mantiene en la misma etapa

IV. Programa Marco. Áreas, Sistemas y Etapas.

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

Cabe recordar que las etapas son acumulativas, mostrando una secuencia de desarrollo del sistema. Así, el desarrollo alcanzado en una de ellas incluye el desarrollo de las anteriores.

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 responsables o encargadas de los sistemas (Red de Expertos): Secretaría General de la Presidencia, Secretaría General de Gobierno, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Dirección Nacional del Servicio Civil, Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, Contraloría General de la República, Superintendencia de Seguridad Social, Servicio Nacional de la Mujer, Dirección de Compras y Contrataciones Públicas y Dirección de Presupuestos.

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2008

PROGRAMA MARCO BÁSICO

AREAS, SISTEMAS Y ETAPAS

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
CAPACITACION	Desarrollar el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación de impacto 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 ⁴ funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2008, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal". • Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública. • Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996. • Oficio Circular del Gabinete de la Presidencia N° 1598, de 30 de Octubre de 1995, que fija los Lineamientos para la modernización del sistema de capacitación del sector público. 	Funcionamiento de los Comités Bipartitos de Capacitación y Ciclo de gestión de la capacitación, considerando los procesos de detección de necesidades de capacitación, elaboración, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los/as funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.

⁴ La gestión del ciclo de capacitación debe contribuir al óptimo funcionamiento de la institución. 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.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza reuniones periódicas con la participación de sus representantes titulares. ➢ Elabora y presenta al Jefe de Servicio informe de las principales actividades realizadas por el Comité. • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación propone al Jefe de Servicio los organismos capacitadores preseleccionados, para su elección. La elaboración de las propuestas se formulan cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Diseña un mecanismo objetivo de evaluación y selección de los oferentes. ➢ Aplica el mecanismo, esto es, evalúa las ofertas según los criterios establecidos. ➢ Presenta un informe al Jefe de Servicio, que incluye los organismos capacitadores que presentaron propuesta en el portal Chile Compra y los resultados de la aplicación del mecanismo de 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora un diagnóstico de detección de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: misión institucional, objetivos estratégicos, productos estratégicos, áreas claves de funcionamiento, necesidades de mejoramiento de la gestión y competencias laborales requeridas para lograr tales mejoramientos. ➢ Establece y prioriza las líneas claves de capacitación institucional, en función de los diagnósticos anteriores. ➢ Define los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación. ➢ Diseña mecanismos de evaluación de las competencias. ➢ Diseña mecanismos de evaluación de los resultados de la capacitación (satisfacción, aprendizaje y aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo). ➢ Considera las disposiciones del Sistema de Compras Públicas, 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación aprobado y el gasto correspondiente en consistencia con el presupuesto de capacitación asignado por la Ley de Presupuesto⁵, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo. • El Servicio informa los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➢ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➢ A los funcionarios de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El Servicio aplica mecanismos de evaluación, de los resultados de la capacitación (satisfacción, aprendizaje y aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo). ➢ El servicio aplica mecanismos de evaluación de las competencias. ➢ Elabora y presenta un Informe de Evaluación del Plan Anual de Capacitación ejecutado. ➢ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación, que se incorporan en el proceso de elaboración del Plan Anual de Capacitación del año siguiente. • El Servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación a los funcionarios.

⁵ El Presupuesto de Capacitación es asignado por Ley de Presupuestos anualmente en su Subtítulo 22, Glosa de Capacitación y Perfeccionamiento. El gasto ejecutado en acciones de capacitación no podrá incluir para su cálculo compras de equipos computacionales u otros de similar naturaleza. Asimismo, el Servicio debe tener ejecutado al menos el 30% del Presupuesto asignado por glosa para capacitación, al concluir el primer semestre del año. Sólo se podrán eximir de esta exigencia los Servicios que, fundadamente, hayan incorporado en su Plan Anual de Capacitación una actividad específica que demande más del 50% del total del presupuesto y cuya realización deberá ser posterior al mes de junio.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>evaluación y selección de oferentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación en los plazos señalados en las instrucciones de la Ley de Presupuestos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➢ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➢ A los/as funcionarios/as de la institución. 	<p>reguladas a través de los procedimientos de ChileCompra y aplica los mecanismos de selección de organismos capacitadores, sobre la base de los criterios establecidos en la Etapa anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Presenta la Propuesta de Plan Anual de Capacitación al Jefe de Servicio, dentro del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, que debe cumplir al menos con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos estratégicos que se apoyarán con capacitación institucional. ○ Principales brechas de competencias necesarias que se detectaron en la institución. • El Servicio elabora un Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado para el año t+1, que debe cumplir al menos con: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar. ➢ Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades. ➢ Responsables de cada una de las actividades. ▪ El Servicio informa a los/as funcionarios/as el Plan Anual de Capacitación aprobado para el año t+1, así como del Programa de Trabajo que se aplicará para su ejecución. 		<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio formula, perfecciona y aplica, considerando las orientaciones de la DNSC una política de capacitación enmarcada en la "política de recursos humanos del Servicio. • El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas⁶.

⁶ A los servicios que repiten la etapa 4 y no ingresan al Programa Marco Avanzado, se le exigirá el cumplimiento de este requisito.

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO	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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 19.345 de 26.10.1994 dispone la aplicación de la Ley N° 16.744 sobre Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a Trabajadores del Sector Público. • Decreto Supremo N° 54 de 21.02.1969 y sus modificaciones que aprueban Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. • Modificaciones al Decreto Supremo N° 54: <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 168, 1996. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 30, 1988. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 206, 1970. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 186, 1969. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. 	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.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza al menos una reunión mensual con la participación de representantes titulares de la Dirección del Servicio y de los funcionarios. ➢ Elabora y presenta al Jefe de Servicio al menos un informe de las actividades del Comité. • En aquellos Servicios que no reúnan los requisitos legales para constituir un Comité Paritario se deberá organizar un Comité Voluntario⁷, para dar cumplimiento a los requisitos del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado⁸ elabora y presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Un diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos (Organismos administradores del Seguro Ley 16.744 y/o experto en prevención de riesgos contratado por el servicio y/o bomberos). • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado presenta al Jefe de Servicio la propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, considerando como marco general lo señalado en el art. 24 del Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (DS 54, 21.02.1969 y sus modificaciones). • El Servicio informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe. • El servicio elabora un Plan de Emergencia⁹ para enfrentar las situaciones de emergencia y dar respuesta oportuna y adecuada a 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio ejecuta el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según lo establecido en el Programa de Trabajo. <p>La aplicación del Plan Anual considera el cumplimiento de los requisitos señalados en la etapa de diseño, las actividades o acciones que surjan de la elaboración del Plan de Emergencia y del Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y se ajusta al Programa de Trabajo definido para su implementación.</p> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado, elabora y presenta al Jefe de Servicio el informe de seguimiento de: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La ejecución de las acciones definidas en el Plan Anual aprobado el año anterior (en ejecución), y ➢ Las situaciones extraordinarias (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales) 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado elabora y presenta un informe con: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual realizado el anterior periodo, y ➢ Un Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados. • El Servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados. • El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹⁰.

⁷ Si la dotación total del Servicio es entre 1 a 10 funcionarios, el Comité Voluntario estará constituido por el Jefe de Servicio y un funcionario designado por éste. Si la dotación total es de 11 o más, el Comité Voluntario estará constituido por dos funcionarios designados por el Jefe de Servicio.

⁸ Para efectos de cumplir con el Sistema y dependiendo de las características del Servicio, éste podrá designar un "Encargado", el que podrá ser una o más persona(s) o área o agrupación interna a cargo de la elaboración, revisión y coordinación de las actividades, y de la confección y documentación del mismo, ya sea a nivel nacional o regional. Si se opta por esta figura, el o los Comité(s) Paritario(s) o el Comité Voluntario que deban constituirse de acuerdo a las disposiciones legales y/o para dar cumplimiento a este Sistema del PMG, tendrán la calidad de colaboradores de quien o quienes sean encargados del Sistema en el Servicio.

⁹ Plan de Emergencia deberá ser elaborado con la asistencia técnica de expertos en materia de prevención de riesgos (Organismos administradores del Seguro Ley 16.744 y/o experto en prevención de riesgos y/o bomberos).

¹⁰ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
		<p>dichas situaciones y lo comunica a los funcionarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y lo comunica a los funcionarios. • El Servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios. 	<p>que se han producido en el periodo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio difunde a los funcionarios el informe anteriormente señalado. 	

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 47. (D.F.L. N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido). • Reglamentos Especiales de Calificación vigentes. • Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. • Decreto Supremo N° 1.825, de 07.09 de 1998 del Ministerio del Interior que aprueba el Reglamento de Calificaciones del Personal afecto al Estatuto Administrativo. • Decreto Supremo 3632/98, Reglamento Calificaciones trabajadores Código del Trabajo (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. 	Proceso de Evaluación de Desempeño de los funcionarios, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio dicta el Reglamento Especial de Evaluación del Desempeño, a través de Decreto Supremo, el que incorpora al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Cumple con las normas establecidas por el Reglamento General de Calificaciones. ➢ Las materias señaladas en la Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones. ➢ La capacitación a los actores involucrados en el proceso de calificaciones. ➢ El formulario de hoja de observaciones para el/la funcionario(a). 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio define los criterios de evaluación que consideran al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Proceso de evaluación objetivo. ➢ Proceso aplicado con total transparencia. ➢ Criterios comunes para todos los funcionarios. ➢ Proceso plenamente informado. • El Servicio difunde a los(las) funcionarios(as) los principales elementos del nuevo sistema de evaluación del desempeño. • Previo al primer proceso de precalificación se capacita a evaluadores(as) y preevaluadores(as), en al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informa sobre criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los funcionarios. ➢ Establece los procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación. ➢ Efectúa una simulación del proceso de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos. • El Servicio efectúa un análisis y elabora un informe de los resultados de las calificaciones obtenidos en el proceso de evaluación del desempeño que se envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, y cuyo contenido considera lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes ejecutivos. ➢ Identificación de resultados en términos cuantitativos, esto es; N° de personas por lista, puntajes y su distribución, otros. Así como cualitativos, es decir: problemas detectados, causas que los generan y recomendaciones que sean pertinentes para su perfeccionamiento. • El Servicio elabora un Programa de seguimiento de las recomendaciones obtenidas del Informe de Resultados de las Calificaciones derivadas del proceso de evaluación del desempeño y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio ejecuta y elabora un informe del Programa de seguimiento de las recomendaciones, y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, el que deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informe ejecutivo. ➢ Estado de avance de las recomendaciones formuladas. • El Servicio evalúa los resultados del proceso modificado y mejorado. • El Servicio diseña una política de evaluación del desempeño enmarcada en la "política de recursos humanos" y la envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación. • El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹¹.

¹¹ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

AREA	CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
-------------	---------------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.	Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia ¹² de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado. Guía Metodológica, 2006. • Programa de Gobierno 2006 – 2010, capítulo: Nuevo Trato Ciudadano. • Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior. • Plan Nacional para superar la discriminación en Chile. • 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. 	Funcionamiento del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, con el objeto de facilitar su acceso oportuno a la información la transparencia ¹² de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

¹² Según lo establecido en el Oficio de Instrucciones de Transparencia, Instructivo Presidencial N° 008.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio elabora un diagnóstico¹³ del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)¹⁴, y presenta informe a la Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) para validación, en base a Guía Metodológica. Para esto el Servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Identifica la situación actual de las oficinas, realiza comparaciones con el estándar señalado en Guía Metodológica, y establece las diferencias o brechas de funcionamiento. ➢ Identifica instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio diseña Plan General de Aplicación del Modelo establecido en Guía Metodológica de acuerdo a los resultados del diagnóstico y presenta informe a la SEGEOB para validación. El plan específica: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivo General y específicos del plan. ➢ Instrumentos y descriptores¹⁵ del registro de solicitudes. ➢ Los instrumentos y medios para la difusión. ➢ Metodología a utilizar para la Atención de usuarios. ➢ Indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina, y metas para estos indicadores. • El Servicio elabora un programa de trabajo de acuerdo al Plan General de Aplicación del Modelo, y presenta el informe a la SEGEOB para validación, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Principales hitos de la implementación de las OIRS de acuerdo al modelo. ➢ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa¹³ parcialmente las OIRS en base a Guía Metodológica y al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Implementa metodología de Atención y derivación de usuarios, incorporando sistemas de registro y seguimiento. ➢ Análisis de los instrumentos y medios de difusión. ➢ Capacita a los funcionarios para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas adecuado para el desempeño de las funciones de las OIRS, dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834. ➢ Identifica brechas entre resultados efectivos y metas comprometidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa y opera en régimen las OIRS, en base a Guía Metodológica, incorporando a las actividades de la etapa anterior lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Operan los instrumentos de trabajo implementados para la entrega de información a través de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior. ➢ Evalúa el funcionamiento de las OIRS, midiendo los niveles de satisfacción de los usuarios/as. ➢ Analiza el perfil de usuarios/as a los que atiende la OIRS. ➢ Mide los indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina respecto de los resultados y sugerencias recibidos. • El Servicio elabora informe de resultado y lo presenta a la SEGEOB para validación, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos de las evaluaciones realizadas. ➢ Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. • El Servicio diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe de Resultados.

¹³ El diagnóstico e implementación del Modelo debe considerar los requisitos señalados en la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos 19.880 e Instructivo Presidencial N° 04.

¹⁴ En esta etapa se deberá especificar de qué forma las OIRS entregan la información que se debe transparentar a la ciudadanía, según Instructivo Presidencial N°008.

¹⁵ Los descriptores corresponden a los parámetros por los cuales se registra al usuario (datos de: perfil, localización – contacto) y clasifica la solicitud (tipología: reclamo – queja, consulta, opinión, sugerencia u otra) u otros descriptores propios de la Institución.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio aplica el Programa de Seguimiento de las recomendaciones diseñado en la etapa anterior respecto a las OIRS, en base a Guía Metodológica 2007 e informa sus resultados a la SEGEGOB. • El Servicio perfecciona la implementación de la(s) OIRS pasando a un Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s¹⁶, establecido por SEGEGOB en la guía metodológica 2007. Para lo cual debe realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Diagnóstico de todos los espacios de atención¹⁴ existentes en el Servicio, y los vincula a las definiciones estratégicas institucionales en materias de atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. ➢ Diagnóstico de los instrumentos de trabajo para los espacios de atención, determinando las brechas entre el estado actual y el Sistema Integral de Atención a Usuaris y Usuarios establecido por SEGEGOB. • El Servicio diseña el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s con procedimientos de atención y derivación, sistema de seguimiento y plan de difusión. • El Servicio elabora un Plan de Trabajo para la implementación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, en el año en curso y el siguiente, y lo presenta a la SEGEGOB para validación. Éste incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, metas e indicadores de calidad. ➢ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s validado por SEGEGOB, según Guía Metodológica 2007, con base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar al menos las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Implementa procedimientos de atención y derivación de solicitudes para todos los espacios de atención. ➢ Implementa sistema de registro y seguimiento de solicitudes. ➢ Ejecuta el Plan de difusión. ➢ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. ➢ Mide los Indicadores de calidad de atención para evaluar el cumplimiento de metas. • El Servicio elabora Informe de Resultado de la implementación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s y lo presenta a la SEGEGOB, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos con perfiles de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s y encuestas de satisfacción aplicadas. ➢ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes periodos. • El Servicio diseña el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado e informa sus resultados a la SEGEGOB. • El Servicio implementa los compromisos establecidos en el programa de Seguimiento del año anterior¹⁷. • El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹⁸.

¹⁶ El SIAC (Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s) es la coordinación de los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.), por medio de herramientas como: procedimientos, Sistemas de registro y seguimiento, metodologías de atención y Planes de difusión que permiten la implementación del sistema en forma integral.

¹⁷ Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 6.

¹⁸ En el caso particular que el Servicio haya comprometido la etapa 6 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 7 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

AREA	CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
-------------	---------------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
GOBIERNO ELECTRONICO	Contribuir al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Instructivo Presidencial de Desarrollo de Gobierno Electrónico. Mayo 2001. • Guía Metodológica del Sistema Gobierno Electrónico. • Agenda de Gobierno Electrónico 2003-2005. • Ley de Bases de Procedimientos Administrativos (19.880). • 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. • Manual operativo sobre documentos electrónicos y firma electrónica. • Información presentada a través del sitio http://www.modernizacion.gob.cl. • 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 	Servicio utilizando Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) cumpliendo estándares de calidad en la atención de sus clientes/usuarios/beneficiarios a través de la provisión de bienes y/o servicios optimizados, con procesos de soporte institucional mejorados y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia implementados.

		<p>los ciudadanos.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	
--	--	--	--

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
GOBIERNO ELECTRONICO	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio elabora un Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios¹⁹; los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico²⁰ desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presenta informe al PRYME - SEGPRES para su validación. Para esto el Servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Identifica los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) que requieren información de otros Servicios Públicos. ➢ Identifica y analiza los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios); los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, que deben incorporar modificaciones para su mejoramiento y uso de TIC. ➢ Identifica en forma precisa las modificaciones a los procesos de provisión de los productos estratégicos de la 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al Diagnóstico, el Servicio elabora el Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico²⁰ aprobado por el jefe de servicio, y presenta informe al PRYME - SEGPRES para su validación. • De acuerdo al Plan, el Servicio elabora un Programa de Trabajo y lo presenta al PRYME - SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio diseña un Programa de Seguimiento para la implementación del Programa de Trabajo propuesto y presentado en la etapa anterior al PRYME - SEGPRES para su validación. • El Servicio implementa el Programa de Trabajo para el desarrollo del Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico²⁰ y elabora un informe de los resultados de la aplicación del Programa de Trabajo, que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada. ➢ Evaluación de los resultados. ➢ Recomendaciones. ➢ Compromisos que surgen de 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio elabora un informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada según lo establecido en el Programa de Trabajo²¹, sujetos a la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico²⁰ y lo presenta al PRYME – SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos. ➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas en la provisión de los productos que utilizan TIC. ➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación. ➢ Resultado de la medición de los indicadores. • El Servicio implementa aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior.

¹⁹ La definición de productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios debe corresponder a la definición realizada por la institución en el sistema de Planificación / Control de Gestión y señalada en la Ficha A-1 "Definiciones Estratégicas", presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2006, actualizada según corresponda.

²⁰ La normativa a considerar se refiere a las comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad – confidencialidad (DS. 77, 81 y 83, respectivamente) y nuevas normativas definidas por el Comité de Normas para el Documento Electrónico.

²¹ Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 4, 5 y 6 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Respecto a la etapa 4, se debe contemplar la elaboración de un informe con los resultados y recomendaciones para nuevos procesos de cambio. Respecto a la etapa 5, se deberá incluir la aplicación del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en la etapa 4. Respecto a la etapa 6, se deberá incluir el Informe de Resultado de la implementación del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>institución, que utilizarán TIC, de modo de mejorar los servicios e información a los ciudadanos, considerando aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de los productos. ○ Provisión y/o modo de acceso. <p>➤ Identifica en forma precisa las modificaciones a los procesos de soporte institucional que utilizarán TIC, considerando aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Relevancia de los procesos. ○ Modo de acceso. <p>➤ Identifica en forma precisa las modificaciones y/o creación de canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, considerando al menos, aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Información para conocimiento público, definida según criterios de pertinencia y relevancia. ○ Mecanismo de interacción con la ciudadanía. ○ Requisitos establecidos por leyes y normativas sobre transparencia y participación ciudadana. 		<p>las recomendaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsables de los compromisos asumidos y los plazos. • El Servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), sus procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia. 	

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 5	ETAPA 6
GOBIERNO ELECTRONICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La institución elabora un diagnóstico de todos los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios en los que requiere información de otras instituciones²², desde la perspectiva de su mejoramiento mediante el uso de TIC, y presenta informe al PRYME – SEGPRES para su validación. Para esto la institución: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica y analiza todos los procesos de provisión para los cuales requiere información de otras instituciones, estableciendo claramente las interacciones y flujos de información, el estado actual en que se desarrollan, y la relevancia de los procesos en términos institucionales. ➤ Presenta las modificaciones o requerimientos para interoperar con otras instituciones de acuerdo con la normativa vigente: <ul style="list-style-type: none"> – en aspectos de interoperabilidad con instituciones del sector público. – en aspectos de interoperabilidad requeridos con el sector privado cuando corresponda. ▪ La institución elabora un diagnóstico de todos los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios en los que genera información requerida por otras instituciones, desde la perspectiva de su mejoramiento mediante el uso de TIC, y presenta informe al PRYME – SEGPRES para su validación. Para esto la institución: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica la información entregada, demandada o considerada de utilidad para otras instituciones del sector público, asociada a los productos estratégicos provistos por la institución, estableciendo los volúmenes demandados y los medios de acceso a esta información. ➤ Presenta las modificaciones o requerimientos para interoperar con otras instituciones de acuerdo con la normativa vigente: <ul style="list-style-type: none"> – en aspectos de interoperabilidad con instituciones del sector público. – en aspectos de interoperabilidad requeridos con el sector privado cuando corresponda. <p>En base al diagnóstico precedente, la institución elabora una estrategia de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos para los cuales requiere información de otras instituciones y en los que genera información requerida por otras instituciones, y presenta informe al PRYME – SEGPRES para su validación. Para esto la institución:</p>	<p>De acuerdo con el diagnóstico y la planificación estratégica comprometidos en la etapa anterior, la institución ejecuta la implementación de la estrategia y programa de trabajo de interoperabilidad y presenta un informe al PRYME –SEGPRES para su validación. Para esto la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseña un programa de seguimiento para la implementación²⁴ del programa de trabajo propuesto, que define los proyectos priorizados, hitos a controlar, especifica las condiciones para su aceptación conforme y establece la frecuencia y mecanismos de monitoreo. ▪ Presenta los resultados de las fases de implementación del programa de trabajo y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos para los cuales requiere interoperar con otras instituciones, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la implementación realizada. ➤ Recomendaciones. ➤ Compromisos que surgen de las recomendaciones, con los responsables y plazos asociados. ▪ Presenta un plan de difusión a los clientes/ usuarios/ beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento en la provisión de sus productos estratégicos para los cuales requiere interoperar con otras instituciones y los beneficios asociados. ▪ La institución elabora un informe de resultados de la implementación efectuada según lo establecido en la estrategia y programa de trabajo de interoperabilidad, y lo presenta al PRYME – SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes ejecutivos. ➤ Evaluación de las modificaciones con TIC incorporadas en la provisión de sus productos estratégicos para los cuales requiere interoperar con otras instituciones. ➤ Resultados y análisis de la medición de los indicadores

²² Utilizando como base para el Diagnóstico la información de los procesos de provisión de sus productos estratégicos identificados en la etapa 1 que requieren información de otros servicios públicos.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 5	ETAPA 6
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora un programa de trabajo de interoperabilidad²³ y lo presenta al PRYME – SEGPRES para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos específicos, indicadores y metas asociadas a cada proyecto priorizado. ➤ Los cronogramas de trabajo, principales hitos, requerimientos de recursos, etapas, plazos y encargados de la implementación, distinguiendo entre responsabilidades propias de la institución y externas a ella. ➤ Los riesgos para el cumplimiento de dicho plan de trabajo. 	<p>comprometidos en la planificación de las iniciativas correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

²³ Entendemos por Interoperabilidad la integración entre los distintos sistemas de información de las instituciones del sector público, de forma de entregar un servicio de calidad a la ciudadanía.

²⁴ Este programa de seguimiento se refiere a la identificación de los aspectos críticos detallados en este punto de la implementación, por lo que es parte del inicio de la implementación y está en un lenguaje coherente con la etapa 3 de este sistema. El seguimiento de los resultados de la implementación se presenta en el último punto de esta etapa 6.

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL
-------------	--

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN	Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2004 y Proyecciones para 2005. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2005. • Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Octubre de 2003. • Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2007. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda. • Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl). • Guía Metodológica Planificación Año 2008 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl). 	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.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio establece sus Definiciones Estratégicas, esto es: la misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes, beneficiarios o usuarios. <p>Establece sus Definiciones Estratégicas considerando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ámbito actual donde opera el servicio y los cambios esperados futuros, lo que requiere conocer previamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ La estructura organizacional y las funciones específicas. ○ Los sistemas de información utilizados en la institución. ➤ La legislación que enmarca su misión. ➤ Las prioridades gubernamentales²⁵. ➤ Las prioridades establecidas en la ley de presupuestos de cada año. ➤ Los recursos asignados a través de la ley de presupuestos. ➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de centros de responsabilidad (centros de costos), en base a las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior, considerando los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Relevante para los objetivos de la institución. ○ Dispone de cierto grado de autonomía en la asignación y el uso de los recursos. ○ Existe un ejecutivo responsable por su desempeño. ○ Genera información. ➤ Identificación de indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios), por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad y en los ámbitos de proceso, producto y resultado. ➤ Identificación de indicadores de desempeño que midan los aspectos relevantes²⁶ de la gestión del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio tiene en funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio tiene en pleno funcionamiento²⁷ el SIG incorporando los ajustes necesarios identificados en la etapa anterior y fundamentándolos.

²⁵ Considera las prioridades establecidas por la Secretaría General de la Presidencia y las prioridades ministeriales.

²⁶ Se entenderá que el conjunto de indicadores de desempeño mide el desempeño relevante de una institución cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de producto y/o resultado o al menos el 80% del presupuesto distribuido por productos estratégico cuenta con indicadores de producto y/o resultado.

²⁷ Se entiende que el sistema está en pleno funcionamiento cuando están operando todos los sistemas de recolección y sistematización de la información, de manera que las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La opinión de los clientes del servicio. 	<p>Para esto debe considerar el menos los siguientes focos de medición, consistentes con las prioridades aprobadas en la Ley de Presupuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ logro de los objetivos estratégicos. ○ impacto o resultado intermedio alcanzado por los productos estratégicos. ○ logro de las prioridades gubernamentales. ○ logro de las prioridades de la ley de presupuestos. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de indicadores para medir el desempeño de productos de Gestión Interna relevantes para la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios) por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad. ➤ Identificación de la información específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño de acuerdo al Medio de Verificación definido para cada indicador. ➤ Diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño. 		

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 5	ETAPA 6
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos sus Definiciones Estratégicas y los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión y sus metas. 	<ul style="list-style-type: none"> El Servicio implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento del año anterior.²⁸ El Servicio cumple en un rango de 90% a 100%, con el promedio ponderado de las metas de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del presupuesto de la etapa anterior. El Servicio elabora el Programa de Seguimiento para el año siguiente de los indicadores evaluados presentados en la formulación del presupuesto de la etapa anterior. El Servicio elabora un manual de procedimientos de mantención del Sistema de Información para la Gestión SIG²⁹. El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

²⁸ Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 6.

²⁹ Sólo aplicable a los servicios que están eximidos de ingresar al Programa Marco Avanzado y repiten la etapa 6.

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL
-------------	--

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
AUDITORIA INTERNA	Crear y fortalecer las 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 19.653, de Diciembre de 1999. Probidad de los Órganos de la Administración. • Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción. • Metodología Genérica de Auditoria. 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 Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG) y modificado por Decreto Supremo N° 108 de junio de 2000. • Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna, para Servicios y Gobiernos Regionales. Documento Técnico 6, 1994, del Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG). • Ley 18.575, Diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°. 	Funcionamiento de Unidades de Auditoria que desarrollen en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
AUDITORIA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio crea formalmente la Unidad de Auditoria Interna, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La Unidad de Auditoria Interna depende directamente del Jefe de Servicio. ➢ Nombrar formalmente al Jefe de la unidad de auditoria, quien debe contar con las competencias necesarias. ➢ La misión y los objetivos de la Unidad de Auditoria Interna se definen en concordancia con las orientaciones estratégicas del servicio y las normativas vigentes en el tema, de acuerdo a las Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna. ➢ Coordina y facilita las iniciativas Gubernamentales en materia de auditoria interna. ➢ Los auditores internos no deben realizar actividades de línea, representación, sumariales o cualquier otra que afecte su objetividad, independencia y eficiencia. Las actividades de auditoria a realizar siempre deben estar basadas en análisis de riesgos transversales a la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoria Interna elabora un diagnóstico a partir de la Matriz de Riesgo Estratégica y presenta informe al Jefe de Servicio indicando los Procesos estratégicos y de soporte, Subprocesos y Etapas, de manera de administrar globalmente los riesgos de la institución y priorizar los temas a auditar. • La Unidad de Auditoria Interna elabora un Plan Anual para el año siguiente, en base al diagnóstico realizado y presenta el informe correspondiente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Las tres líneas de auditoria: Institucional (contemplando un número de auditorias congruente con los niveles de criticidad³⁰ de los riesgos y los recursos humanos disponibles), Ministerial y Gubernamental, siendo esta última definida por S.E. la Presidenta de la República y coordinada por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno. ➢ El cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución. ➢ Cumplimiento de los Objetivos Ministeriales³¹ fijados de acuerdo al diagnóstico que determinó las áreas que debían auditarse. ➢ Los requisitos establecidos por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno, y que, entre otros, indica las orientaciones que se deben tener presente para definir los planes y las áreas de interés del Gobierno en materia de auditorias. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Plan Anual de Auditoria correspondiente al período, se ejecuta cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Aplica los mecanismos de auditorias de acuerdo a la metodología de riesgos recomendada y/o validada por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno. ➢ Aplica normas relativas a la programación de cada auditoria. ➢ Realiza las actividades especificadas en el Plan Anual de Auditoria, incluyendo las auditorias Gubernamentales, Ministerial e Institucionales. ➢ La Unidad de Auditoria Interna genera mensual y anualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de las auditoria realizadas, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informes ejecutivos mensuales con identificación de objetivos generales y específicos, alcance, oportunidad y análisis de los resultados. ○ Informe Final con el análisis de la ejecución del Plan y la conclusión sobre el resultado del trabajo anual. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoria Interna elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de Auditoria Interna. • Este programa se ejecuta de acuerdo a la metodología de trabajo definida o validada por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno, la que contempla, entre otros, un proceso de priorización de recomendaciones presentando sus respectivos compromisos de seguimiento. • Las Instituciones deberán cumplir con un porcentaje mínimo de implementación del Programa de Seguimiento, con la finalidad de asegurar la disminución del nivel de riesgo existente en la administración de los recursos. • El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas³².

³⁰ Criticidad del riesgo: Característica que se fundamenta entre otras variables, en el nivel de riesgo (definido en base a la probabilidad, impacto, severidad o exposición al riesgo, entre otros) y en su importancia estratégica (nivel de contribución del proceso a la misión y objetivos estratégicos del Servicio, impacto del proceso en la imagen del Servicio, nivel de recursos que involucra cada proceso, cobertura del proceso, o características de los usuarios, clientes y proveedores y eficiencia de los sistemas de información del proceso).

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL
-------------	--

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
GESTION TERRITORIAL	Incorporar en los productos (bienes y/o servicios) que entrega la institución una perspectiva territorial.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, que se modifica por la Ley N° 20.035, del 01.07.05. • Ley de Presupuestos del Sector Público año 2007 • Planes Regionales de Gobierno 2006-2010. • Oficio Circular N° 34 del 12.05.2006 del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda sobre coordinación regional de inversiones, elaboración de Anteproyectos Regionales de Inversión (ARI) para el presupuesto del año 2007. • Oficio Circular N° 155 de 28.02.02 sobre desconcentración y nuevas responsabilidades a ser ejercidas por los Gobernadores. • Oficio Circular N° 15 del 03.05.02 del Ministro de Interior a Intendentes pidiéndoles ejercer la responsabilidad superior de la inversión pública regional y designar un secretario técnico como colaborador inmediato para el trabajo con Seremis, Gobierno Regional y Directores Regionales de servicios públicos inversores en cada región. 	<p>Servicio operando con procesos integrados territorialmente que promueven e incorporan las necesidades regionales y sus soluciones en la entrega de sus productos.</p> <p>Certificación de la institución como "Organismo con perspectiva territorial" otorgado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE).</p>

³¹ Los Objetivos Ministeriales forman parte del Plan Anual de Auditoría y son definidos por el Ministro del Ramo.

³² En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

		<ul style="list-style-type: none">• 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.	
--	--	---	--

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
GESTIÓN TERRITORIAL	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio elabora un diagnóstico de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde una perspectiva territorial³³, y presenta informe a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) para su validación³⁴. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Analiza e identifica los productos estratégicos (subproductos y/o productos específicos) de la institución en los que corresponde aplicar perspectiva territorial. ➢ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias de incorporar en la entrega de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ características de los productos. ○ provisión o modo de acceso de los productos. ○ procesos internos y externos (como por ejemplo, los procesos de 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al diagnóstico, el Servicio elabora el Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos, aprobado por el jefe de servicio y, presenta informe a la SUBDERE para su validación. Este plan debe incluir, al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los productos en los que aplicará perspectiva territorial. ➢ Las modificaciones necesarias para que estos productos incorporen perspectiva territorial. ➢ La identificación fundada, en los casos que corresponda, de las situaciones especiales o variables externas que puedan afectar la aplicación del plan de gestión territorial. ➢ Las iniciativas nuevas (nuevos productos estratégicos) que deben incorporar la perspectiva territorial, si corresponde. ➢ Las medidas administrativas necesarias para implementar la perspectiva territorial en los productos estratégicos que corresponda. ➢ Los compromisos anuales de actividades e inversiones del Programa Público de Inversión en la Región. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos. • El Servicio implementa el programa de trabajo de modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/usuarios/beneficiarios por región. • El Servicio diseña un Programa de Seguimiento de la implementación en cada región tanto para el Programa de Trabajo relativo a la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos como para el Programa de Trabajo de las modificaciones del Sistema de información, si corresponde. Dicho Programa de seguimiento deberá considerar al menos: 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio elabora un informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada según lo establecido en el programa de Trabajo de la etapa anterior y el Programa de Seguimiento para incorporar la perspectiva territorial y lo presenta a la SUBDERE para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informe Ejecutivo. ➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva territorial, en cada región. ➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los sistemas de información para al registro de sus productos y Clientes/Beneficiarios/Usuarios por región.

³³ La perspectiva territorial o gestión territorial integrada se refiere a que el Servicio cumple con los requisitos técnicos que le permiten contribuir a mejorar la satisfacción de las necesidades de sus clientes, usuarios y beneficiarios a través de una mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, bienes y servicios. La mayor equidad se logra a través de la adecuación de la definición, modos de acceso y provisión de sus productos a la realidad regional y la integración a través de una mayor complementariedad de sus productos, bienes y servicios con las de otros servicios afines, de modo de presentar una oferta integrada de productos y servicios en las regiones.

³⁴ Los servicios quedarán excluidos de las etapas 2 y siguientes del sistema Gestión Territorial, si como resultado del Diagnóstico, validado por SUBDERE, no le es aplicable la perspectiva territorial en la provisión de sus bienes y/o servicios.

³⁵ En el caso que el diagnóstico verifique la existencia de productos que les corresponde aplicar la perspectiva territorial y la posibilidad de desconcentración administrativa sea inaplicable en el corto plazo, se deberá dar cuenta de ello en el diagnóstico.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>coordinación presupuestaria y operacional con otros servicios para la entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)).</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial y de sus clientes/ usuarios /beneficiarios. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Identifica los sistemas de información de la institución en los que corresponde incorporar información por región. ➢ Identifica las modificaciones necesarias a los sistemas de información de la institución para desagregar la información por región. ➢ Analiza e identifica el grado de desconcentración³⁵ utilizado en la provisión de los productos estratégicos, en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, incluyendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ las facultades delegadas no ejercidas señalando las razones. ○ las facultades no delegadas y necesarias para entregar los productos con perspectiva territorial. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio elabora un programa de trabajo para la implementación del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (y nuevos productos si corresponde), aprobado por el Jefe de Servicio, y lo presenta a la SUBDERE para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos, y los responsables de la implementación en cada región. • De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora un plan para incorporar mejoras o modificaciones a los sistemas de información vigentes para la desagregación y registro por región de los productos estratégicos y de sus clientes/usuarios/beneficiarios, aprobado por el Jefe de Servicio, y presenta informe a la SUBDERE para validación. Este Plan debe incluir al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los sistemas de información en los que corresponde incorporar información por región. ➢ Modificaciones necesarias a los sistemas de información para desagregar la información por región. ➢ Las actividades necesarias para implementar las acciones generadas en el sistema Gobierno Electrónico que tengan relación con la gestión territorial. • El Servicio elabora el programa de trabajo para la implementación del Plan de las mejoras o modificaciones a los sistemas de información vigentes para la desagregación por región de los productos estratégicos y sus clientes/usuarios/beneficiarios, aprobado por el Jefe de Servicio, y los 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada. ➢ Evaluación de los resultados. ➢ Recomendaciones. ➢ Compromisos surgidos de las recomendaciones. ➢ Responsables de cumplir dichos compromisos y plazos. <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de los resultados obtenidos de la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), en cada región. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación, en cada región. ➢ Resultado de la medición de los indicadores, en cada región. <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa, en cada región, aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el (o los) programa(s) de trabajo de la etapa anterior. • El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
		<p>presenta a la SUBDERE para validación, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación en cada región. 		

AREA	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
-------------	----------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)	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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 N° 19.886 del 30/07/2003, ley de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios. • Decreto Supremo 250 del 09/03/2004, que Aprueba el Reglamento de la ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de servicios. • Sistema de información de Compras Públicas www.chilecompra.cl. • Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública www.chilecompra.cl. 	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.chilecompra.cl , integrando políticas formales para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio cuenta con funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento con competencias y habilidades en materias de gestión de abastecimiento³⁶ del Sector Público, considerando al menos competencias en los siguientes ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Uso de www.chilecompra.cl. ➢ Normativa de compras y contratación pública. ➢ Materias de gestión de abastecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio realiza completa y oportunamente sus procesos de compra y contratación a través de www.chilecompra.cl, de acuerdo a la normativa vigente. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Revisa y compra de acuerdo a los mecanismos de compra correspondientes a convenio marco, licitación pública y trato directo. ➢ Publica requerimientos (bases o Términos de Referencia) de acuerdo a normativa. ➢ Responde las consultas realizadas por los posibles oferentes a través de la plataforma. ➢ Realiza la apertura electrónica de las ofertas recibidas. ➢ Verifica la publicación de manera completa del acta de apertura electrónica. ➢ Adjudica y genera la resolución de adjudicación electrónicamente, con detalle del resultado de la evaluación. ➢ Emite la orden de compra correspondiente y/o adjunta contrato si lo hubiere. ➢ Recibe cuando corresponde la factura electrónica correspondiente. ➢ En relación con la oportunidad de los procesos éstos se deben llevar a cabo a través de la plataforma de manera integral y respetando los plazos de cada una de las etapas del proceso de compra o contratación relacionado con el tipo de adquisición de que se trate. ➢ Contesta oportunamente³⁷ los reclamos respectivos de los procesos de compra, que se presentan a la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio utiliza procesos de compras y contratación pertinentes, eficientes a sus necesidades y realiza gestión en todos sus contratos vigentes. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Compra a través del catálogo electrónico de Convenios Marco cuando corresponda. ➢ Realiza licitación pública como regla general. ➢ Realiza convenios de suministros internos para abastecimiento permanente en el tiempo de aquellos productos y servicios que utiliza con frecuencia, sin certeza de la oportunidad, cantidades y/o montos. ➢ Evalúa periódica y oportunamente los contratos vigentes del Servicio, para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio define el Plan Anual de Compras. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Revisa y/o genera procedimientos documentados para definir el plan de compras institucional. ➢ Clasifica sus compras y contrataciones de acuerdo a variables relevantes para el Servicio. ➢ Define plan de compras institucional. • El Servicio realiza sus procesos de compra y contratación a través del portal www.chilecompra.cl sobre la base del plan anual de compras definido por el. • El Servicio evalúa periódicamente el plan anual de compras institucional. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Define criterios para evaluar resultados, utilizando instrumentos de gestión (indicadores de gestión/planillas de seguimiento). ➢ Analiza resultados de los instrumentos de gestión, señalando las desviaciones y causas. ➢ Define acciones de mejoramiento e implementa plan de trabajo interno para corregir desviaciones. ➢ Actualiza o modifica el plan anual de compras, si es pertinente.

³⁶ Los funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento son todos los que realizan procesos de compra, aún cuando no sean parte del Departamento o área de Abastecimiento, tales como Unidades de Estudios, Proyectos, Servicios Generales, entre otros. Asimismo, son todos aquellos que se relacionan con el proceso de abastecimiento en alguna de sus etapas, por ello deben incluirse los de áreas de gestión y planificación de compras, bodega (inventario), administración de contratos, entre otros.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público³⁸, que considera al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Normas y procedimientos relativos al flujo completo de compras y contratación, con base a la normativa vigente con eficiencia y transparencia³⁹ en las compras institucionales. ➤ Procedimientos y pautas de excelencia en abastecimiento, especialmente para la elaboración de bases y especificaciones, criterios y metodologías de evaluación de ofertas. ➤ Equipo competente en materias de gestión de abastecimiento. ➤ Procedimientos para definir y realizar la evaluación de la planificación y control de las compras institucionales. ➤ Procedimientos para definir y aplicar una política de inventarios, gestión de proveedores y gestión de contratos. • El servicio implementa y elabora informe de resultado de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseña Indicadores que midan los objetivos. ➤ Identifica los resultados de los indicadores, las desviaciones y sus causas. ➤ Identifica recomendaciones para corregir desviaciones. ➤ Elabora un programa de trabajo para implementar los compromisos de las recomendaciones formuladas (actividades, plazos y responsables). 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa programa de trabajo con los compromisos formulados en el Programa de Seguimiento. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

³⁷ Se entenderá como respuesta oportuna a los reclamos, el cumplir con el estándar de 48 horas, establecido en la notificación que reciben los Jefes de Servicio cada vez que se les envía un reclamo para dar respuesta.

³⁸ El Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público es un instrumento que permite revisar permanentemente el estado del arte de los temas relevantes para la gestión de abastecimiento institucional, tanto en el ámbito de desarrollo de actividades de proyectos como en los resultados de los procesos internos. Su objetivo es que los Servicios lo utilicen para hacer Seguimiento y evaluación permanente de los resultados alcanzados y en ellos descubrir áreas de mejoras e implementarlas.

³⁹ La eficiencia y transparencia de sus procesos será medida a través de los resultados obtenidos en sus indicadores de gestión que son revisados por los Servicios Públicos, a través del Panel de Indicadores disponibles en Chilecompra.

AREA	ADMINISTRACION FINANCIERA
-------------	----------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
ADMINISTRACION FINANCIERO-CONTABLE	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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Orgánica de la Administración Financiera del Estado Decreto Ley N° 1.263, del año 1975 y sus modificaciones. • Ley de Presupuestos e Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2007. • Circular Conjunta DIPRES-Contraloría General de la República 646/45.880 del 30 de septiembre 2005. y sus modificaciones y Circular conjunta DIPRES-Contraloría General de la República 05/4937 del 31 de enero 2007 y sus modificaciones. 	Servicio con procesos de Administración Financiero-Contable mejorados, operando en la Plataforma SIGFE (SIGFE Transaccional y Homologados) y disponiendo oportunamente de la información financiera y presupuestaria con la calidad, confiabilidad, consistencia y pertinencia que se les solicita.

ADMINISTRACION FINANCIERA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio cuenta con equipo de trabajo competente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ En procesos financiero-contable. ➤ En materias financiero-contable empleando la aplicación SIGFE, con capacidad de operar y gestionar dicha aplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio envía oportunamente⁴⁰ a la DIPRES, la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación Anual de Caja. ➤ Identificación de estudios y proyectos de inversión, de acuerdo a los artículos 5° y 6° de la Ley de Presupuestos. ➤ Ejecución de programas institucionales incluidos en el subtítulo de Transferencias Corrientes. Informe de avance de egresos y gastos de los Programas ejecutados total o parcialmente y de asignaciones globales a unidades de un Servicio, incluidos en el subtítulo 24 de su presupuesto. ➤ Ajuste del Subtítulo 15 "Saldo Inicial de Caja" (información del Saldo Final de Caja del año anterior). 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio envía la totalidad de la información solicitada por la DIPRES y la Contraloría General de la República con la oportunidad y calidad mínima requerida, esto es: Informa sin errores⁴¹. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los informes son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Saldos Invertidos en el Mercado de Capitales⁴². • Informes de Dotación de Personal: <ul style="list-style-type: none"> -Informe Anual al 31 de mayo de 2007. -Informe Trimestral de Dotación de Personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio cuenta con información complementaria para el análisis financiero y la envía oportunamente a la DIPRES, en relación a: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Justificación de las desviaciones del gasto. ➤ Ajustes al Programa Anual de Caja con su justificación. ➤ Estado de Avance en la ejecución física de los proyectos de inversión.

⁴⁰ La información se entiende enviada oportunamente cuando se entrega en los plazos establecidos por el Oficio Circular del Ministro de Hacienda, que anualmente se dicta, para dichos efectos.

⁴¹ Se entiende sin errores cuando los informes enviados cumplen los requisitos establecidos de oportunidad (que los informes se envíen dentro del plazo establecido), calidad (que no contengan errores) y cantidad (que se remitan todos los formularios correspondientes a cada informe).

⁴² Exigencia Oficio Circular N° 18, de 5 de abril de 2005.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Etapa 5
ADMINISTRACION FINANCIERO-CONTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio opera en la Plataforma SIGFE (SIGFE Transaccional y Homologados), registra y genera información presupuestaria y financiera con la pertinencia, oportunidad⁴³, consistencia, calidad y confiabilidad necesarias para la gestión financiera y la toma de decisiones. • El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

⁴³ Se entiende por oportunidad, cuando la contabilidad registra todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independiente de que estos hayan sido o no percibidos o pagados, en conformidad a lo dispuesto en los Principios Aplicables a la Contabilidad General de la Nación, establecidos en el Oficio C.G.R. N° 60.820, del 29 de diciembre de 2005, e instrucciones que impartan la Dirección de Presupuestos y Contraloría General de la República en el uso de sus facultades rectoras en materias presupuestaria y contable.

AREA	ENFOQUE DE GENERO
-------------	--------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
ENFOQUE DE GENERO	Incorporar enfoque de género en el proceso de provisión ⁴⁴ de los productos estratégicos de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades 2001-2010 SERNAM. • Instructivo Presidencial N° 015 del año 2000, que crea el Consejo de Ministros por la Igualdad de Oportunidades. • Perspectiva de género en las iniciativas de inversión en Normas y procedimientos para el proceso de inversión – 2006 MIDEPLAN. 	<p>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.</p> <p>Certificación de la institución como “Organismo con enfoque de género” otorgado por el Servicio Nacional de la Mujer.</p>

⁴⁴ Se refiere al proceso de diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los productos.

ENFOQUE DE GENERO	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>ENFOQUE DE GENERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio elabora un diagnóstico con enfoque de género de sus definiciones estratégicas, en base a un análisis de: <ul style="list-style-type: none"> ➢ la misión institucional. ➢ los objetivos estratégicos. ➢ el proceso de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). ➢ los clientes / usuarios / beneficiarios ➢ el o los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios. • El Servicio presenta un informe al Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) para su validación. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Analiza los objetivos estratégicos y el proceso de provisión de los productos estratégicos de la institución que deben incorporar modificaciones para responder al enfoque de género. ➢ Identifica en forma precisa inequidades de género y barreras para incorporar género y las modificaciones necesarias de incorporar en: <ul style="list-style-type: none"> ○ el diseño de los productos estratégicos y la planificación institucional. ○ la implementación y seguimiento de los productos estratégicos. ○ la evaluación de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El Plan para incorporar la perspectiva de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos. Este plan debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivo general. ○ Objetivos específicos. ○ Medidas institucionales propuestas para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de los productos estratégicos y en los sistemas de información para el registro de clientes / usuarios / beneficiarios y, si corresponde, las iniciativas nuevas (nuevos productos) que deben incorporar enfoque de género. ➢ Para la implementación del Plan el servicio 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), y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades, indicadores, cronograma de trabajo, y los responsables de la implementación. ➢ El Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el sistema de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios por 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos (incluye nuevos productos si corresponde). • El Servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de enfoque de género en las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa. • El Servicio 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. • El Servicio implementa el Programa de Trabajo para difundir 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. • El Servicio incorpora en el Programa de Trabajo del siguiente periodo, el seguimiento de la implementación, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada. ➢ Evaluación de los resultados. ➢ Recomendaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio elabora un informe de análisis de los resultados de la implementación del Plan, formula recomendaciones, y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Resumen Ejecutivo. ➢ Nivel de avance en relación a los objetivos planteados. ➢ Avances en la incorporación de enfoque de género de las áreas de: gestión interna, coordinación con otras instituciones, cambios en el proceso de provisión de productos estratégicos, uso de la información y ámbito normativo. ➢ Recomendaciones. ➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación e indicadores para medir su cumplimiento. ➢ El Servicio implementa los compromisos asociados a las recomendaciones establecidos en la etapa anterior.⁴⁵ ➢ Resultado de la medición de los indicadores. • El Servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva de enfoque de género de las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa.

⁴⁵ Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4.

ENFOQUE DE GÉNERO	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>estratégicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analiza desde el enfoque de género el o los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios. • Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias para incorporar enfoque de género en las etapas de recolección, procesamiento, análisis y difusión de la información. 	<p>sexo, incluyendo, según corresponda, en las etapas de recolección, procesamiento, análisis y difusión de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades, indicadores, cronograma de trabajo, y los responsables de la implementación. ➤ El Programa de Trabajo anual para difundir 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compromisos surgidos de las recomendaciones. ➤ Responsables de los compromisos y los plazos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2008

PROGRAMA MARCO AVANZADO
AREAS, SISTEMAS Y ETAPAS

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
CAPACITACION	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación de impacto 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 ⁴⁶ funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2008, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal". • Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública. • Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996. • Oficio Circular del Gabinete de la Presidencia N° 1598, de 30 de Octubre de 1995, que fija los Lineamientos para la modernización del sistema de capacitación del sector público. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	Funcionamiento del ciclo de gestión de la capacitación, considerando los procesos de detección de necesidades de capacitación, planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Servicio, certificados, bajo el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.

⁴⁶ La gestión del ciclo de capacitación debe contribuir al óptimo funcionamiento de la institución. 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.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza reuniones periódicas con la participación de sus representantes titulares. ➢ Elabora y presenta al Jefe de servicio informe de las principales actividades realizadas por el Comité. • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación propone al Jefe de Servicio los organismos capacitadores preseleccionados, para su elección. La elaboración de las propuestas se formulan cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Diseña un mecanismo objetivo de evaluación y selección de los oferentes. ➢ Aplica el mecanismo, esto es, evalúa las ofertas según los criterios establecidos. ➢ Presenta un informe al Jefe de Servicio que incluye los organismos capacitadores que presentaron propuesta en el portal Chile Compra y los resultados de la aplicación del mecanismo de 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora un diagnóstico de detección de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: misión institucional, objetivos estratégicos, productos estratégicos, áreas claves de funcionamiento, necesidades de mejoramiento de la gestión y competencias laborales requeridas para lograr tales mejoramientos. ➢ Establece y prioriza las líneas claves de capacitación institucional, en función de los diagnósticos anteriores. ➢ Define los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación. ➢ Diseña mecanismos de evaluación de las competencias. ➢ Diseña mecanismos de evaluación de los resultados de la capacitación (satisfacción, aprendizaje y aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo). ➢ Considera las disposiciones del Sistema de Compras Públicas, 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación aprobado y el gasto correspondiente en consistencia con el presupuesto de capacitación asignado por la Ley de Presupuesto⁴⁷, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo. • El servicio informa los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➢ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➢ A los funcionarios de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El Servicio aplica mecanismos de evaluación, de los resultados de la capacitación (satisfacción, aprendizaje y aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo). ➢ El servicio aplica mecanismos de evaluación de las competencias. ➢ Elabora y presenta un Informe de Evaluación del Plan Anual de Capacitación ejecutado. ➢ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación, que se incorporan en el proceso de elaboración del Plan Anual de Capacitación del año siguiente. • El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación a los funcionarios.

⁴⁷ El Presupuesto de Capacitación es asignado por Ley de Presupuestos anualmente en su Subtítulo 22, Glosa de Capacitación y Perfeccionamiento. El gasto ejecutado en acciones de capacitación no podrá incluir para su cálculo compras de equipos computacionales u otros de similar naturaleza. Asimismo, el Servicio debe tener ejecutado al menos el 30% del Presupuesto asignado por glosa para capacitación, al concluir el primer semestre del año. Sólo se podrán eximir de esta exigencia los Servicios que, fundadamente, hayan incorporado en su Plan Anual de Capacitación una actividad específica que demande más del 50% del total del presupuesto y cuya realización deberá ser posterior al mes de junio.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>evaluación y selección de oferentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación en los plazos señalados en las instrucciones de la Ley de Presupuestos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➢ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➢ A los/as funcionarios/as de la institución. 	<p>reguladas a través de los procedimientos de Chilecompra y aplica los mecanismos de selección de organismos capacitadores, sobre la base de los criterios establecidos en la Etapa anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Presenta la Propuesta de Plan Anual de Capacitación al Jefe de Servicio, dentro del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, que debe cumplir al menos con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos estratégicos que se apoyarán con capacitación institucional. ○ Principales brechas de competencias necesarias que se detectaron en la institución. • El servicio elabora un Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado para el año t+1, que debe cumplir al menos con: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar. ➢ Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades. ➢ Responsables de cada una de las actividades. ▪ El servicio informa a los/as funcionarios/as el Plan Anual de Capacitación aprobado para el año t+1, así como del Programa de Trabajo que se aplicará para su ejecución. 		<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio formula, perfecciona y aplica, considerando las orientaciones de la DNSC una política de capacitación enmarcada en la "política de recursos humanos del Servicio". • El servicio diseña una política de capacitación enmarcada en la "política de recursos humanos" y la presenta a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Capacitación según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Capacitación, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del Sistema de Capacitación. ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Capacitación, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Capacitación, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad⁴⁸. ○ Los Procedimientos estratégicos⁴⁹ que 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Capacitación. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁵¹ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora⁵² considerando, entre otros los requisitos definidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil. ➢ La auditoria de Pre-Certificación. ➢ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Certificación⁵³ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Capacitación siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁵⁴ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Conformidad del producto⁵⁵. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Capacitación han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁵⁴ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

⁴⁸ Manual de Calidad: Herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación.

⁴⁹ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
	<p>deberán contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. <ul style="list-style-type: none"> o Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁵⁰ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad. 			

⁵⁰ Incumplimiento de un requisito establecido.

⁵¹ Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

⁵² La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

⁵³ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorías de mantenimiento realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

⁵⁴ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

⁵⁵ Se entiende por producto del sistema de Capacitación al "Diagnóstico de competencias laborales y los Informes de Capacitación".

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO	Normalizar, según el sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 19.345 de 26.10.1994 dispone la aplicación de la Ley N° 16.744 sobre Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a Trabajadores del Sector Público. • Decreto Supremo N° 54 de 21.02.1969 y sus modificaciones que aprueban Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. • Modificaciones al Decreto Supremo N° 54: <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 168, 1996. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 30, 1988. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 206, 1970. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. - Decreto Supremo N° 186, 1969. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	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, certificados, bajo el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, 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.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza al menos una reunión mensual con la participación de representantes titulares de la Dirección del servicio y de los funcionarios. ➢ Elabora y presenta al Jefe de Servicio al menos un informe de las actividades del Comité. • En aquellos servicios que no reúnan los requisitos legales para constituir un Comité Paritario se deberá organizar un Comité Voluntario⁵⁶, para dar cumplimiento a los requisitos del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado⁵⁷ elabora y presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Un diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos (Organismos administradores del Seguro Ley 16.744 y/o experto en prevención de riesgos contratado por el servicio y/o bomberos). • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado–presenta al Jefe de Servicio la propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, considerando como marco general lo señalado en el art. 24 del Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (DS 54, 21.02.1969 y sus modificaciones). • El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe. • El servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según lo establecido en el Programa de Trabajo. <p>La aplicación del Plan Anual considera el cumplimiento de los requisitos señalados en la etapa de diseño, las actividades o acciones que surjan de la elaboración del Plan de Emergencia y del Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y se ajusta al Programa de Trabajo definido para su implementación.</p> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado, elabora y presenta al Jefe de Servicio el informe de seguimiento de: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La ejecución de las acciones definidas en el Plan Anual aprobado el año anterior (en ejecución), y ➢ Las situaciones extraordinarias (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales) que se han producido en el periodo. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado elabora y presenta un informe con: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual realizado el anterior periodo, y ➢ Un Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados. • El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados.

⁵⁶ Si la dotación total del Servicio es entre 1 a 10 funcionarios, el Comité Voluntario estará constituido por el Jefe de Servicio y un funcionario designado por éste. Si la dotación total es de 11 o más, el Comité Voluntario estará constituido por dos funcionarios designados por el Jefe de Servicio.

⁵⁷ Para efectos de cumplir con el Sistema y dependiendo de las características del Servicio, éste podrá designar un “Encargado”, el que podrá ser una o más persona(s) o área o agrupación interna a cargo de la elaboración, revisión y coordinación de las actividades, y de la confección y documentación del mismo, ya sea a nivel nacional o regional. Si se opta por esta figura, el o los Comité(s) Paritario(s) o el Comité Voluntario que deban constituirse de acuerdo a las disposiciones legales y/o para dar cumplimiento a este Sistema del PMG, tendrán la calidad de colaboradores de quien o quienes sean encargados del Sistema en el servicio.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
		<ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un Plan de Emergencia⁵⁸ para enfrentar las situaciones de emergencia y dar respuesta oportuna y adecuada a dichas situaciones y lo comunica a los funcionarios. • El servicio elabora un Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y lo comunica a los funcionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio difunde a los funcionarios el informe anteriormente señalado. 	

⁵⁸ Plan de Emergencia deberá ser elaborado con la asistencia técnica de expertos en materia de prevención de riesgos (Organismos administradores del Seguro Ley 16.744 y/o experto en prevención de riesgos y/o bomberos).

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
<p>HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad⁵⁹. ○ Los Procedimientos estratégicos⁶⁰ que deberán 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁶² para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora⁶³ considerando, entre otros los requisitos definidos por la Superintendencia de Seguridad Social. ➢ La auditoria de Pre-Certificación, ➢ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Certificación⁶⁴ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁶⁵ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Conformidad del producto⁶⁶. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁶⁵ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

⁵⁹ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
	<p>contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. <ul style="list-style-type: none"> o Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁶¹ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad. 			

⁶⁰ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

⁶¹ Incumplimiento de un requisito establecido.

⁶² Los organismos certificadores deben estar inscripción en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

⁶³ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

⁶⁴ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados, a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

⁶⁵ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

⁶⁶ Se entiende por producto del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo a los "Informe de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo".

AREA	RECURSOS HUMANOS
-------------	-------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
EVALUACIÓN DESEMPEÑO	DEL Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, el proceso de Evaluación del Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 47. (D.F.L. N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido). • Reglamentos Especiales de Calificación vigentes. • Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. • Decreto Supremo N° 1.825, de 07.09 de 1998 del Ministerio del Interior que aprueba el Reglamento de Calificaciones del Personal afecto al Estatuto Administrativo. • Decreto Supremo 3632/98, Reglamento Calificaciones trabajadores Código del Trabajo (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 N° 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública. • Norma NCH ISO 9001:2000. 	Proceso de Evaluación del Desempeño, certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.

		<ul style="list-style-type: none">• Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Evaluación del Desempeño.• Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005.	
--	--	---	--

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio dicta el Reglamento Especial de Evaluación del Desempeño, a través de Decreto Supremo, el que incorpora al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Cumple con las normas establecidas por el Reglamento General de Calificaciones. ➢ Las materias señaladas en la Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones. ➢ La capacitación a los actores involucrados en el proceso de calificaciones. ➢ El formulario de hoja de observaciones para el/la funcionario/a. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio define los criterios de evaluación que consideran al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Proceso de evaluación objetivo. ➢ Proceso aplicado con total transparencia. ➢ Criterios comunes para todos los funcionarios. ➢ Proceso plenamente informado. • El servicio difunde a los funcionarios los principales elementos del nuevo sistema de evaluación del desempeño. • Previo al primer proceso de precalificación se capacita a evaluadores y preevaluadores, en al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informa sobre criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los funcionarios. ➢ Establece los procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación. ➢ Efectúa una simulación del proceso de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos. • El servicio efectúa un análisis y elabora un informe de los resultados de las calificaciones obtenidos en el proceso de evaluación del desempeño que se envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, y cuyo contenido considera lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes ejecutivos. ➢ Identificación de resultados en términos cuantitativos, esto es; N° de personas por lista, puntajes y su distribución, otros. Así como cualitativos, es decir: problemas detectados, causas que los generan y recomendaciones que sean pertinentes para su perfeccionamiento. • El servicio elabora un Programa de seguimiento de las recomendaciones obtenidas del Informe de Resultados de las Calificaciones derivadas del proceso de evolución del desempeño y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta y elabora un informe del Programa de seguimiento de las recomendaciones, y lo envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación, el que deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informe ejecutivo. ➢ Estado de avance de las recomendaciones formuladas. • El servicio evalúa los resultados del proceso modificado y mejorado. • El servicio diseña una política de evaluación del desempeño enmarcada en la "política de recursos humanos" y la envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su revisión y validación.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
<p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Evaluación del Desempeño según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos de Evaluación del Desempeño. ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Evaluación del Desempeño, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Evaluación del Desempeño, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad⁶⁷. ○ Los Procedimientos estratégicos⁶⁸ que deberán contener al menos: 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Evaluación del Desempeño. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁷⁰ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora⁷¹ considerando, entre otros los requisitos definidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil. ➢ La auditoria de Pre-Certificación, ➢ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Certificación⁷² del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Evaluación del Desempeño siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁷³ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Conformidad del producto⁷⁴. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Evaluación del Desempeño han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁷³ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

⁶⁷ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Evaluación del desempeño.

⁶⁸ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

⁶⁹ Incumplimiento de un requisito establecido.

⁷⁰ Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
	<ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. ○ Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁶⁹ a la implementación. ○ Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad. 			

⁷¹ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

⁷² La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorías de mantenimiento realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

⁷³ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

⁷⁴ Se entiende por producto del sistema de Evaluación del Desempeño a los "Informes de Evaluación de Desempeño y Reglamento especial de calificaciones".

AREA	CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
-------------	---------------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, los procesos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s con el fin de contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia ⁷⁵ de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado. Guía Metodológica, 2006. • Programa de Gobierno 2006 – 2010, capítulo: Nuevo Trato Ciudadano. • Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior. • Plan Nacional para superar la discriminación en Chile. • 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 	Procesos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 que permitan el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

⁷⁵ Según lo establecido en el Oficio de Instrucciones de Transparencia, Instructivo Presidencial N° 008.

		<p>información de la Administración de Estado, del 04 de Diciembre de 2006.</p> <ul style="list-style-type: none">• Norma NCH ISO 9001:2000.• Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).• Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005.	
--	--	--	--

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio elabora un diagnóstico⁷⁶ del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)⁷⁷, y presenta informe a la Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB) para validación, en base a Guía Metodológica. Para esto el Servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Identifica la situación actual de las oficinas, realiza comparaciones con el estándar señalado en Guía Metodológica, y establece las diferencias o brechas de funcionamiento. ➢ Identifica instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio diseña Plan General de Aplicación del Modelo establecido en Guía Metodológica de acuerdo a los resultados del diagnóstico y presenta informe a la SEGEGOB para validación. El plan especifica: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivo General y específicos del plan. ➢ Instrumentos y descriptores⁷⁸ del registro de solicitudes. ➢ Los instrumentos y medios para la difusión. ➢ Metodología a utilizar para la Atención de usuarios. ➢ Indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina, y metas para estos indicadores. • El Servicio elabora un programa de trabajo de acuerdo al Plan General de Aplicación del Modelo, y presenta el informe a la SEGEGOB para validación, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Principales hitos de la implementación de las OIRS de acuerdo al modelo. ➢ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa⁷⁶ parcialmente las OIRS en base a Guía Metodológica y al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Implementa metodología de Atención y derivación de usuarios, incorporando sistemas de registro y seguimiento. ➢ Análisis de los instrumentos y medios de difusión. ➢ Capacita a los funcionarios para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas adecuado para el desempeño de las funciones de las OIRS, dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834. ➢ Identifica brechas entre resultados efectivos y metas comprometidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa y opera en régimen las OIRS, en base a Guía Metodológica, incorporando a las actividades de la etapa anterior lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Operan los instrumentos de trabajo implementados para la entrega de información a través de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior. ➢ Evalúa el funcionamiento de las OIRS, midiendo los niveles de satisfacción de los usuarios/as. ➢ Analiza el perfil de usuarios/as a los que atiende la OIRS. ➢ Mide los indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina respecto de los resultados y sugerencias recibidos. • El Servicio elabora informe de resultado y lo presenta a la SEGEGOB para validación, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos de las evaluaciones realizadas. ➢ Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. • El Servicio diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe de Resultados.

⁷⁶ El diagnóstico e implementación del Modelo debe considerar los requisitos señalados en la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos 19.880 e Instructivo Presidencial N° 04.

⁷⁷ En esta etapa se deberá especificar de qué forma las OIRS entregan la información que se debe transparentar a la ciudadanía, según Instructivo Presidencial N°008.

⁷⁸ Los descriptores corresponden a los parámetros por los cuales se registra al usuario (datos de: perfil, localización – contacto) y clasifica la solicitud (tipología: reclamo – queja, consulta, opinión, sugerencia u otra) u otros descriptores propios de la Institución.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio aplica el Programa de Seguimiento de las recomendaciones diseñado en la etapa anterior respecto a las OIRS, en base a Guía Metodológica 2007 e informa sus resultados a la SEGEGOB. • El Servicio perfecciona la implementación de la(s) OIRS pasando a un Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s⁷⁹, establecido por SEGEGOB en la guía metodológica 2007. Para lo cual debe realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Diagnóstico de todos los espacios de atención⁷⁷ existentes en el Servicio, y los vincula a las definiciones estratégicas institucionales en materias de atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. ➢ Diagnóstico de los instrumentos de trabajo para los espacios de atención, determinando las brechas entre el estado actual y el Sistema Integral de Atención a Usuarías y Usuarios establecido por SEGEGOB. • El Servicio diseña el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s con procedimientos de atención y derivación, sistema de seguimiento y plan de difusión. • El Servicio elabora un Plan de Trabajo para la implementación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, en el año en curso y el siguiente, y lo presenta a la SEGEGOB para validación. Éste incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, metas e indicadores de calidad. ➢ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s validado por SEGEGOB, según Guía Metodológica 2007, con base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar al menos las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Implementa procedimientos de atención y derivación de solicitudes para todos los espacios de atención. ➢ Implementa sistema de registro y seguimiento de solicitudes. ➢ Ejecuta el Plan de difusión. ➢ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. ➢ Mide los Indicadores de calidad de atención para evaluar el cumplimiento de metas. • El Servicio elabora Informe de Resultado de la implementación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s y lo presenta a la SEGEGOB, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos con perfiles de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s y encuestas de satisfacción aplicadas. ➢ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. • El Servicio diseña el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado e informa sus resultados a la SEGEGOB. • El Servicio implementa los compromisos establecidos en el programa de Seguimiento del año anterior⁸⁰.

⁷⁹ El SIAC (Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s) es la coordinación de los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.), por medio de herramientas como: procedimientos, Sistemas de registro y seguimiento, metodologías de atención y Planes de difusión que permiten la implementación del sistema en forma integral.

⁸⁰ Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 6.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 7	ETAPA 8	ETAPA 9	ETAPA 10
<p>SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTE (A)S, USUARIO(A)S Y BENEFICIARIO(A)S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s de según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a) necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a). ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad⁸¹. ○ Los Procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁸⁴ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora⁸⁵ considerando, entre otros los requisitos definidos la Secretaría General de Gobierno. ➢ La auditoria de Pre-Certificación. ➢ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Certificación⁸⁶ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a) siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁸⁷ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Conformidad del producto⁸⁸. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁸⁷ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

⁸¹ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s.

CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	ETAPA 7	ETAPA 8	ETAPA 9	ETAPA 10
	<p>estratégicos⁸² que deberán contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. <ul style="list-style-type: none"> o Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁸³ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad. 			

⁸² Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

⁸³ Incumplimiento de un requisito establecido.

⁸⁴ Los organismos certificadores deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

⁸⁵ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación para la certificación.

⁸⁶ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados, a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, en las etapas 9 y 10 del sistema.

⁸⁷ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

⁸⁸ Se entiende por producto del sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s los siguientes 1)Atención, Información al Usuario (Servicios que presta cada repartición, requisitos para obtener prestaciones, formalidades para el acceso, procedimientos para tramitación, estado de avance en que se encuentra una solicitud, otros), 2)Respuesta a solicitudes del Usuario (Solicitud: Reclamo, queja, consulta, opinión, sugerencia), 3)Informes a SEGEGOB.

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL
-------------	--

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2004 y Proyecciones para 2005. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2005. • Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Octubre de 2003. • Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2007. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda. • Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl). • Guía Metodológica Planificación Año 2008 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl). • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema Planificación / Control de Gestión. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	Procesos de planificación y sistemas de información para la gestión certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 con el objeto 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.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio establece sus Definiciones Estratégicas, esto es: la misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes, beneficiarios o usuarios. <p>Establece sus Definiciones Estratégicas considerando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ámbito actual donde opera el servicio y los cambios esperados futuros, lo que requiere conocer previamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ La estructura organizacional y las funciones específicas. ○ Los sistemas de información utilizados en la institución. ➤ La legislación que enmarca su misión. ➤ Las prioridades gubernamentales⁸⁹. ➤ Las prioridades establecidas en la ley de presupuestos de cada año. ➤ Los recursos asignados a través de la ley de presupuestos. ➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de centros de responsabilidad (centros de costos), en base a las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior, considerando los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Relevante para los objetivos de la institución. ○ Dispone de cierto grado de autonomía en la asignación y el uso de los recursos. ○ Existe un ejecutivo responsable por su desempeño. ○ Genera información. ➤ Identificación de indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios), por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad y en los ámbitos de proceso, producto y resultado. ➤ Identificación de indicadores de desempeño que midan los aspectos relevantes⁹⁰ de la gestión del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio tiene en funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio tiene en pleno funcionamiento⁹¹ el SIG incorporando los ajustes necesarios identificados en la etapa anterior y fundamentándolos.

⁸⁹ Considera las prioridades establecidas por la Secretaría General de la Presidencia y las prioridades ministeriales.

⁹⁰ Se entenderá que el conjunto de indicadores de desempeño mide el desempeño relevante de una institución cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de producto y/o resultado o al menos el 80% del presupuesto distribuido por productos estratégico cuenta con indicadores de producto y/o resultado.

⁹¹ Se entiende que el sistema está en pleno funcionamiento cuando están operando todos los sistemas de recolección y sistematización de la información, de manera que las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La opinión de los clientes del servicio. 	<p>Para esto debe considerar el menos los siguientes focos de medición, consistentes con las prioridades aprobadas en la Ley de Presupuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ logro de los objetivos estratégicos. ○ impacto o resultado intermedio alcanzado por los productos estratégicos. ○ logro de las prioridades gubernamentales. ○ logro de las prioridades de la ley de presupuestos. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de indicadores para medir el desempeño de productos de Gestión Interna relevantes para la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios) por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad. ➤ Identificación de la información específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño de acuerdo al Medio de Verificación definido para cada indicador. ➤ Diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño. 		

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 5	ETAPA 6
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos sus Definiciones Estratégicas y los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión y sus metas. 	<ul style="list-style-type: none"> El Servicio implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento del año anterior.⁹² El Servicio cumple en un rango de 90% a 100%, con el promedio ponderado de las metas de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del presupuesto de la etapa anterior. El Servicio elabora el Programa de Seguimiento para el año siguiente de los indicadores evaluados presentados en la formulación del presupuesto de la etapa anterior.

⁹² Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 6.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 7	ETAPA 8	ETAPA 9	ETAPA 10
PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Planificación y Control de Gestión según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión. ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Planificación y Control de Gestión, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Planificación y Control de Gestión, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad⁹³. ○ Los Procedimientos estratégicos⁹⁴ que deberán contener al menos: 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Planificación y Control de Gestión. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁹⁶ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora⁹⁷ considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES. ➢ La auditoria de Pre-Certificación. ➢ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Certificación⁹⁸ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de planificación y control de gestión siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁹⁹ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Conformidad del producto¹⁰⁰. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de planificación y control de gestión han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria. ➢ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas⁹⁹ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

⁹³ Manual de Calidad: Herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema Planificación y control de Gestión.

⁹⁴ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

⁹⁵ Incumplimiento de un requisito establecido.

⁹⁶ Los organismos certificadoros deben estar inscritos en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL	ETAPA 7	ETAPA 8	ETAPA 9	ETAPA 10
	<ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. o Ejecución de auditorias internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades⁹⁵ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorias internas de calidad. 			

⁹⁷ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

⁹⁸ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados a través de las auditorias de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 9 y 10 del sistema.

⁹⁹ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

¹⁰⁰ Se entiende por producto del sistema de Planificación y Control de gestión los "Reportes del Sistema de Información de Gestión SIG con información relevante para apoyar el proceso de toma de decisiones".

AREA	PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL
-------------	--

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
AUDITORIA INTERNA	Normalizar; según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 19.653, de Diciembre de 1999. Probidad de los Órganos de la Administración. • Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción. • Metodología Genérica de Auditoria. 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 Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG) y modificado por Decreto Supremo N° 108 de junio de 2000. • Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna, para Servicios y Gobiernos Regionales. Documento Técnico 6, 1994, del Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG). • Ley 18.575, Diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Auditoria Interna. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	Funcionamiento de Unidades de Auditoria certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000 con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
AUDITORIA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio crea formalmente la Unidad de Auditoria Interna, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La Unidad de Auditoria Interna depende directamente del Jefe de Servicio. ➢ Nombrar formalmente al Jefe de la unidad de auditoria, quien debe contar con las competencias necesarias. ➢ La misión y los objetivos de la Unidad de Auditoria Interna se definen en concordancia con las orientaciones estratégicas del servicio y las normativas vigentes en el tema, de acuerdo a las Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna. ➢ Coordina y facilita las iniciativas Gubernamentales en materia de auditoria interna. ➢ Los auditores internos no deben realizar actividades de línea, 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoria Interna elabora un diagnóstico a partir de la Matriz de Riesgo Estratégica y presenta informe al Jefe de Servicio indicando los Procesos estratégicos y de soporte, Subprocesos y Etapas, de manera de administrar globalmente los riesgos de la institución y priorizar los temas a auditar. • La Unidad de Auditoria Interna elabora un Plan Anual para el año siguiente, en base al diagnóstico realizado y presenta el informe correspondiente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Las tres líneas de auditoria: Institucional (contemplando un número de auditorias congruente con los niveles de criticidad¹⁰¹ de los riesgos y los recursos humanos disponibles), Ministerial y Gubernamental, siendo esta última definida por S.E. la Presidenta de la República y coordinada por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno. ➢ El cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución. ➢ Cumplimiento de los Objetivos Ministeriales¹⁰² fijados de acuerdo al diagnóstico que determinó las áreas que debían auditarse. ➢ Los requisitos establecidos por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno, y que, entre otros, indica las orientaciones que se deben tener presente para definir 	<ul style="list-style-type: none"> • El Plan Anual de Auditoria correspondiente al período, se ejecuta cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Aplica los mecanismos de auditorias de acuerdo a la metodología de riesgos recomendada y/o validada por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno. ➢ Aplica normas relativas a la programación de cada auditoria. ➢ Realiza las actividades especificadas en el Plan Anual de Auditoria, incluyendo las auditorias Gubernamentales, Ministerial e Institucionales. ➢ La Unidad de Auditoria Interna genera mensual y anualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de las auditoria realizadas, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informes ejecutivos mensuales con identificación de objetivos generales y específicos, alcance, oportunidad y análisis de los resultados. ○ Informe Final con el análisis de la ejecución del Plan y la conclusión sobre el 	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoria Interna elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de Auditoria Interna. • Este programa se ejecuta de acuerdo a la metodología de trabajo definida o validada por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno, la que contempla, entre otros, un proceso de priorización de recomendaciones presentando sus respectivos compromisos de seguimiento. • Las Instituciones deberán cumplir con un porcentaje mínimo de implementación del Programa de Seguimiento, con la finalidad de asegurar la disminución del nivel de riesgo existente en la administración de los recursos.

¹⁰¹ Criticidad del riesgo: Característica que se fundamenta entre otras variables, en el nivel de riesgo (definido en base a la probabilidad, impacto, severidad o exposición al riesgo, entre otros) y en su importancia estratégica (nivel de contribución del proceso a la misión y objetivos estratégicos del Servicio, impacto del proceso en la imagen del Servicio, nivel de recursos que involucra cada proceso, cobertura del proceso, o características de los usuarios, clientes y proveedores y eficiencia de los sistemas de información del proceso.

¹⁰² Los Objetivos Ministeriales forman parte del Plan Anual de Auditoria y son definidos por el Ministro del Ramo.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	<p>representación, sumariales o cualquier otra que afecte su objetividad, independencia y eficiencia. Las actividades de auditoria a realizar siempre deben estar basadas en análisis de riesgos transversales a la organización.</p>	<p>los planes y las áreas de interés del Gobierno en materia de auditorias.</p>	<p>resultado del trabajo anual.</p>	

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
AUDITORIA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Auditoria según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Auditoria necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del sistema de Auditoria. ➢ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Auditoria, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➢ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Auditoria, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad¹⁰³. ○ Los Procedimientos estratégicos¹⁰⁴ que deberán contener al menos: 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Auditoria. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras¹⁰⁶ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El proceso de selección de la empresa certificadora¹⁰⁷ considerando, entre otros los requisitos definidos por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno. ➢ La auditoria de Pre-Certificación, ➢ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Certificación¹⁰⁸ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Auditoria siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoría de calidad. ➢ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas¹⁰⁹ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ Conformidad del producto¹¹⁰. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante Auditorias de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Auditoria han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los resultados de auditoria de calidad. ➢ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➢ Las acciones correctivas¹⁰⁹ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➢ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➢ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➢ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

¹⁰³ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Auditoria.

¹⁰⁴ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

¹⁰⁵ Incumplimiento de un requisito establecido.

PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7	ETAPA 8
	<ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. o Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades¹⁰⁵ a la implementación. o Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad. 			

¹⁰⁶ Los organismos certificadores deben estar inscripción en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

¹⁰⁷ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

¹⁰⁸ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados, a través de las auditorías de mantenimiento realizadas por la empresa certificadora, etapas 7 y 8 del sistema.

¹⁰⁹ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

¹¹⁰ Se entiende por producto del sistema de Auditoría los "Informes de Auditoría y la Matriz de riesgo".

AREA	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
-------------	----------------------------------

Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2000, 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 N° 19.886 del 30/07/2003, ley de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios. • Decreto Supremo 250 del 09/03/2004, que Aprueba el Reglamento de la ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de servicios. • Sistema de información de Compras Públicas www.chilecompra.cl. • Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública www.chilecompra.cl. • Norma NCH ISO 9001:2000. • Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Compras y Contratación Pública. • Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO para el Programa Marco del PMG. Dipres Agosto 2005. 	Procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos certificado bajo Sistema Internacional Norma ISO 9001:2000 que permita a la Institución contar con estándares de transparencia, eficiencia y de calidad en gestión de abastecimiento del sector público, realizando estos procesos de manera completa y oportuna a través de www.chilecompra.cl , e integrando políticas formales para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio cuenta con funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento con competencias y habilidades en materias de gestión de abastecimiento¹¹¹ del Sector Público, considerando al menos competencias en los siguientes ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Uso de www.chilecompra.cl. ➢ Normativa de compras y contratación pública. ➢ Materias de gestión de abastecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio realiza completa y oportunamente sus procesos de compra y contratación a través de www.chilecompra.cl, de acuerdo a la normativa vigente. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Revisa y compra de acuerdo a los mecanismos de compra correspondientes a convenio marco, licitación pública y trato directo. ➢ Publica requerimientos (bases o Términos de Referencia) de acuerdo a normativa. ➢ Responde las consultas realizadas por los posibles oferentes a través de la plataforma. ➢ Realiza la apertura electrónica de las ofertas recibidas. ➢ Verifica la publicación de manera completa del acta de apertura electrónica. ➢ Adjudica y genera la resolución de adjudicación electrónicamente, con detalle del resultado de la evaluación. ➢ Emite la orden de compra correspondiente y/o adjunta contrato si lo hubiere. ➢ Recibe cuando corresponde la factura electrónica correspondiente. ➢ En relación con la oportunidad de los procesos éstos se deben llevar a cabo a través de la plataforma de manera integral y respetando los plazos de cada una de las etapas del proceso de compra o contratación relacionado con el tipo de adquisición de que se trate. ➢ Contesta oportunamente¹¹² los reclamos respectivos de los procesos de compra, que se presentan a la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio utiliza procesos de compras y contratación pertinentes, eficientes a sus necesidades y realiza gestión en todos sus contratos vigentes. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Compra a través del catálogo electrónico de Convenios Marco cuando corresponda. ➢ Realiza licitación pública como regla general. ➢ Realiza convenios de suministros internos para abastecimiento permanente en el tiempo de aquellos productos y servicios que utiliza con frecuencia, sin certeza de la oportunidad, cantidades y/o montos. ➢ Evalúa periódica y oportunamente los contratos vigentes del Servicio, para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Servicio define el Plan Anual de Compras. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Revisa y/o genera procedimientos documentados para definir el plan de compras institucional. ➢ Clasifica sus compras y contrataciones de acuerdo a variables relevantes para el Servicio. ➢ Define plan de compras institucional. • El Servicio realiza sus procesos de compra y contratación a través del portal www.chilecompra.cl sobre la base del plan anual de compras definido por el. • El Servicio evalúa periódicamente el plan anual de compras institucional. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Define criterios para evaluar resultados, utilizando instrumentos de gestión (indicadores de gestión/planillas de seguimiento). ➢ Analiza resultados de los instrumentos de gestión, señalando las desviaciones y causas. ➢ Define acciones de mejoramiento e implementa plan de trabajo interno para corregir desviaciones. ➢ Actualiza o modifica el plan anual de compras, si es pertinente.

¹¹¹ Los funcionarios relacionados con el proceso de abastecimiento son todos los que realizan procesos de compra, aún cuando no sean parte del Departamento o área de Abastecimiento, tales como Unidades de Estudios, Proyectos, Servicios Generales, entre otros. Asimismo, son todos aquellos que se relacionan con el proceso de abastecimiento en alguna de sus etapas, por ello deben incluirse los de áreas de gestión y planificación de compras, bodega (inventario), administración de contratos, entre otros.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 5	ETAPA 6
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público¹¹³, que considera al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Normas y procedimientos relativos al flujo completo de compras y contratación, con base a la normativa vigente con eficiencia y transparencia¹¹⁴ en las compras institucionales. ➤ Procedimientos y pautas de excelencia en abastecimiento, especialmente para la elaboración de bases y especificaciones, criterios y metodologías de evaluación de ofertas. ➤ Equipo competente en materias de gestión de abastecimiento. ➤ Procedimientos para definir y realizar la evaluación de la planificación y control de las compras institucionales. ➤ Procedimientos para definir y aplicar una política de inventarios, gestión de proveedores y gestión de contratos. • El servicio implementa y elabora informe de resultado de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseña Indicadores que midan los objetivos. ➤ Identifica los resultados de los indicadores, las desviaciones y sus causas. ➤ Identifica recomendaciones para corregir desviaciones. ➤ Elabora un programa de trabajo para implementar los compromisos derivados de las recomendaciones formuladas (actividades, plazos y responsables). 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa programa de trabajo con los compromisos formulados en el Programa de Seguimiento.

¹¹² Se entenderá como respuesta oportuna a los reclamos, el cumplir con el estándar de 48 horas, establecido en la notificación que reciben los Jefes de Servicio cada vez que se les envía un reclamo para dar respuesta.

¹¹³ El Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público es un instrumento que permite revisar permanentemente el estado del arte de los temas relevantes para la gestión de abastecimiento institucional, tanto en el ámbito de desarrollo de actividades de proyectos como en los resultados de los procesos internos. Su objetivo es que los Servicios lo utilicen para hacer Seguimiento y evaluación permanente de los resultados alcanzados y en ellos descubrir áreas de mejoras e implementarlas.

¹¹⁴ La eficiencia y transparencia de sus procesos será medida a través de los resultados obtenidos en sus indicadores de gestión que son revisados por los Servicios Públicos, a través del Panel de Indicadores disponibles en Chilecompra.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 7	ETAPA 8	ETAPA 9	ETAPA 10
<p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prepara la certificación del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público según la Norma ISO 9001:2000, lo que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran considerados en los procesos del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público. ➤ Elaboración de un Plan para la preparación de la Certificación del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas. ➤ Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El Manual de Calidad¹¹⁵. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público. El servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras¹¹⁸ para lo cual debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora¹¹⁹ considerando, entre otros los requisitos definidos por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas. ➤ La auditoría de Pre-Certificación. ➤ El proceso de incorporación de las acciones correctivas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ Certificación¹²⁰ del Sistema según alcance definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primer año de mantención de la certificación mediante Auditorías de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de auditoría. ➤ El cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➤ Las acciones correctivas¹²¹ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ Conformidad del producto¹²². ➤ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➤ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo año de mantención de la certificación mediante Auditorías de Seguimiento que demuestren que los procesos del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público han mejorado y siguen operando según la Norma ISO 9001:2000, asegurando al menos en Revisión por la dirección: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de auditoría. ➤ El mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema. ➤ Las acciones correctivas¹²¹ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades detectadas. ➤ El mejoramiento en la conformidad del producto. ➤ Las acciones de seguimiento realizadas por la dirección sobre la operación del sistema. ➤ La extensión del alcance del sistema, cuando corresponda.

¹¹⁵ Manual de Calidad: Herramienta que incluye a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. El Manual de Calidad debe considerar los lineamientos establecidos en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los Procedimientos estratégicos¹¹⁶ que deberán contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> - Los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente. - Los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente. ○ Ejecución de auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema para detectar no conformidades¹¹⁷ a la implementación. ○ Incorporación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de calidad. 			
--	--	--	--	--

¹¹⁶ Se entiende por procedimientos estratégicos aquellos que se deben controlar y normalizar para cumplir con los requisitos técnicos definidos por la Red de Expertos como clientes del sistema del PMG.

¹¹⁷ Incumplimiento de un requisito establecido.

¹¹⁸ Los organismos certificadores deben estar inscripción en el Instituto Nacional de Normalización (INN) acreditándose mediante certificado de vigencia otorgado por el organismo y/o certificado de inscripción de un miembro del International Accreditation Forum (IAF) u otro organismo que agrupe acreditadores en norma ISO 9001:2000.

¹¹⁹ La empresa certificadora no debe tener ninguna relación con la empresa que realizó la preparación de la certificación.

¹²⁰ La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados, a través de las auditorías de mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 9 y 10 del sistema.

¹²¹ En el caso de acciones correctivas y preventivas cuya ejecución se ha programado en un plazo superior al 31 de diciembre, éstas deben ser informadas y debidamente justificadas.

¹²² El producto del sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público se informará en el Manual de Referencia, Guía para la Implementación ISO 9001:2000 Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, que la Dirección de Presupuestos publicará a más tardar en diciembre de 2006.