



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG). AÑO 2009 PROGRAMA MARCO DE LA CALIDAD

DOCUMENTO TÉCNICO
Septiembre 2008

INDICE

1. Antecedentes	3
2. Objetivos y Requisitos	5
3. Aspectos Generales para su Formulación	7
4. Areas, Sistemas y Etapas	11
4.1. Area Estratégica. Procesos de Gestión Estratégicos	12
4.2. Area Soporte. Procesos de Soporte Institucional	15
4.3. Area Atención Ciudadana. Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	20
4.4. Area Calidad de Gestión. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	22

1. Antecedentes

En el año 1998, con la implementación de la ley N° 19.553¹ se inició el desarrollo de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos, asociando el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

La citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones. De conformidad con la progresión dispuesta mediante la ley N° 20.212, este incremento para el 2009 será de un 7,0% a las remuneraciones de los funcionarios siempre que la institución haya alcanzado un grado de cumplimiento de los objetivos de gestión igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, y de un 3,5% 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 correspondiente a áreas estratégica de las instituciones públicas constituyendo en el mejoramiento de la gestión y prácticas en los servicios públicos. Se trata de 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, constituido en un Programa Marco Básico.

Para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en que 22 servicios habían alcanzado etapas superiores definidas, en el Programa Marco Básico 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 9001:2000, 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 entre el Ministerio de Hacienda y la Comisión Mixta de Presupuestos del Congreso Nacional. De esta forma desde el año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Avanzado, que corresponde a la certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 de 7 Sistemas del Programa Marco Básico.

El Programa Marco Avanzado ha contribuido al proceso de mejoramiento de gestión de los servicios públicos, incorporando metodologías de trabajo que introducen conceptos asociados a la mejora continua y a la calidad, lo que ha permitido construir Sistemas de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas. Todo ello sin perder de vista orientar los esfuerzos hacia la excelencia en la gestión.

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

² Ley N° 20.212 modifica el porcentaje de incentivo institucional desde un 5.7% a un 7% el 2009 hasta un 7.6% el año 2010.

A partir del año 2009, se profundizará la incorporación del mecanismo de certificación externa a través de la Norma ISO en los servicios públicos, transitando de Programa Marco Avanzado hacia un Programa Marco de la Calidad.

Considerando los Avances del Programa Marco Avanzado, el Programa Marco de la Calidad contempla la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en los servicios públicos, certificando procesos de provisión de bienes y servicios, si corresponde, ampliando el alcance de la certificación de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado a regiones e incorporándolos en el Sistema de Gestión de la Calidad único para la institución.

Este documento detalla, el Programa Marco de la Calidad, señalando las áreas, sistemas de gestión, etapas de desarrollo y objetivos de gestión para el año 2009 incorporadas en este Programa Marco.

Debido a las conclusiones antes expuestas y con el fin de enmarcarse dentro de la lógica de la norma ISO 9001:2000, en el contexto de mejorar el control de documento y sus versiones, tener claridad en las vinculaciones entre los documentos, facilitar las modificaciones de éstos y facilitar su comprensión por parte de las Instituciones, se elaboraron tres Documentos Técnicos que respaldan los Programas Marcos de los PMG : “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. **Programa Marco Básico**. Julio 2008”, “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. **Programa Marco Avanzado**. Julio 2008” y “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. **Programa Marco de la Calidad**. Julio 2008”. En cada documento se deja explícita la vinculación entre los distintos Programas Marco del PMG,, se describen los objetivos de gestión sin los medios de verificación, y se numeran los objetivos para cada sistema.

El presente documento corresponde al tercero de ellos; “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco de la Calidad. Julio 2008”.

2. Objetivos y Requisitos

El Programa Marco de la Calidad tiene por objetivo mejorar la gestión de la institución, a través de implementar un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional certificado bajo la Norma ISO 9001:2000 para los procesos de provisión de bienes y servicios estratégicos, incorporando la perspectiva territorial y de género y los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado de los PMG 2009 con alcance regional, si corresponde.

El Programa Marco de la Calidad considera en su diseño un proceso de desarrollo gradual transitando desde la certificación de procesos transversales básicos establecidos en los sistemas del PMG, ampliando el alcance de esta certificación a nivel nacional (incluye regiones), a la certificación gradual de los procesos asociados a sus productos estratégicos (bienes y servicios) con el fin de contar con un Sistema de Gestión de Calidad Institucional.

El Programa Marco de la Calidad incluye 4 áreas y 4 sistemas o procesos de gestión como se señala en cuadro 1. Las Áreas son: i) Estratégicas, ii) de Soporte Institucional, iii) de Atención Ciudadana, iv) Calidad de Gestión. Cada área consta de un sistema o proceso de gestión, los que a su vez pueden contener uno o más sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG y/u otros sistemas de gestión relevantes para la institución. Cada uno de los sistemas o procesos consta de 3 o 4 etapas de desarrollo. Las áreas, sistemas de gestión, número de etapas y objetivo en cada sistema se presentan en cuadro 1.

Cuadro 1
Programa Marco de la Calidad. PMG 2009.
Áreas/ Sistemas/Etapas/Objetivos

Áreas	Sistemas	Etapas	Objetivo
Estratégicas	Procesos de gestión estratégicos ³	3	Disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y la cuenta pública de resultados, a través de la implementación de sistemas de información de gestión (SIG), y mecanismos regulares de control y auditoría fundamentalmente preventivos y de apoyo a la gestión de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados a nivel nacional bajo la norma ISO 9001:2000, incluyendo alcance regional, cuando corresponda, según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009
Soporte Institucional	Procesos de soporte institucional ⁴	3	Mejorar, desarrollar y potenciar los procesos de soporte institucional, al menos en las materias relacionadas con la función de recursos humanos y con los procesos de contrataciones públicas, de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados a nivel nacional, incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001:2000 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009.
Atención Ciudadana	Sistema Integral de Atención Ciudadana SIAC	3	Facilitar el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de un Sistema Integral de Atención Ciudadana funcionando de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificado a nivel nacional (en todas sus dependencias), incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001:2000 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009.
Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad	4	Mejorar la gestión de la institución, a través de implementar un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional certificado bajo la Norma ISO 9001:2000 para los procesos relacionados con la provisión de bienes y servicios relevantes para el desempeño de la institución, incorporando la perspectiva territorial y de género y los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado (PMA) de los PMG 2009 con alcance regional, si corresponde.

³ Incluye los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2009. Además puede incluir otro sistema estratégico relevante para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001:2000.

⁴ Incluye los sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad, Evaluación del Desempeño, Compras y Contrataciones Públicas definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2009. Además puede incluir otro sistema de soporte institucional relevante para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001:2000.

3. Aspectos Generales para su Formulación

- 3.1. El Programa Marco de la Calidad consiste en la implementación gradual de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas con procesos de provisión de bienes y/o servicios certificados bajo la Norma ISO 9001:2000, *cuya acreditación externa es realizada por las empresas certificadoras ISO.*

Los objetivos de gestión y las etapas de desarrollo para los tres sistemas de las áreas estratégicas, de soporte institucional y de atención ciudadana son las mismas y se describen en cuadro 2.

Cuadro 2
Programa Marco de la Calidad. PMG 2009
Etapas/Objetivo

Procesos de Gestión Estratégicos/ Procesos de Soporte Institucional/Sistema Integral de Atención Ciudadana
<p>Etapas 1. Diagnosticar, diseñar y planificar la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 de los sistemas de gestión Estratégicos/ de Soporte Institucional/SIAC a nivel nacional (alcance regional). Considerar en el diseño y plan la gradualidad que el proceso requiere para certificar en cada región todos los Sistemas posibles, optimizando los costos y recursos involucrados en proceso de certificación. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de calidad.</p> <p>Etapas 2. Evaluar y hacer seguimiento de la implementación del Plan y Programa de la etapa anterior, incorporando las modificaciones que correspondan en el Plan de Implementación de nuevas regiones. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de calidad.</p> <p>Etapas 3. Evaluar y hacer seguimiento de la implementación del Plan y Programa de la etapa anterior, incorporando las modificaciones que correspondan en el Plan de Implementación de las regiones que faltan. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en las regiones identificadas en el diagnóstico y que faltan, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de calidad. Completar la certificación de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado en los procesos de gestión Estratégica/Soporte Institucional/SIAC del Programa Marco avanzado del PMG 2009 a nivel nacional, incluyendo alcance regional, cuando corresponda.</p>

En el caso del Sistema de Gestión de la Calidad, las etapas de desarrollo y la descripción de sus objetivos se presenta en cuadro 3.

Cuadro 3

Programa Marco de la Calidad. PMG 2009

Etapas de Desarrollo y Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad
<p>Etapas 1: Preparar la certificación ISO 9001:2000 del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad institucional, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elaboración de un diagnóstico de los procesos de provisión de bienes y servicios, necesarios y factibles de normalizar o señalar los fundamentos para no certificarlos ni incorporarlos al sistema de gestión de la calidad.• Elaboración para aquellos procesos de provisión de bienes y servicios que corresponda la certificación ISO del plan de incorporación de la perspectiva territorial y de género, en base a lo establecido en el programa Marco Básico del PMG 2009 de dichos sistemas.• Elaboración de un plan para la preparación de la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad institucional de los procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva territorial y de género, si corresponde, incorporando los sistemas de gestión del PMA del PMG 2009.• Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad de la institución, definiendo un Manual de la Calidad único, Manual de Procedimientos para los procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva territorial y de género y Manual de Procedimientos para los sistemas de gestión del PMA, definiendo en el alcance de la certificación los sistemas de gestión del PMG y la perspectiva de género y territorial, cuando corresponda. <p>Etapas 2: Certificar ISO 9001:2000 el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad incorporando los procesos de provisión de bienes y servicios que corresponde normalizar con perspectiva de género y territorial e incluyendo los sistemas de gestión del PMA en el alcance de la certificación. Implementar la incorporación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios restantes de la Institución, relevantes de certificar, identificados en el Plan para la preparación de la certificación.</p> <p>Etapas 3 y 4: Mantener la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad, incorporando en el alcance los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios certificados o en vías de certificación, los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado no incorporados en la etapa anterior y el alcance regional del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.</p>

3.2. Los requisitos de ingreso al Programa Marco de la Calidad son tener certificada bajo norma ISO 9001:2000 todos los sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG 2008. Las instituciones que cumplan dicho requisito deberán comprometer las etapas correspondientes en todos los sistemas del programa Marco de la Calidad una o más etapas del Programa Marco de la Calidad en los sistemas de: Procesos de Gestión Estratégicos, Procesos de Soporte Institucional, Sistema Integral de Atención Ciudadana y Sistema de Gestión de la Calidad. Sólo podrán eximirse instituciones de alguno de los sistemas por razones fundadas y aprobadas por los Ministros de Interior, Secretaria General de la Presidencia y Hacienda.

En aquellos casos que la autoridad de la institución solicita voluntariamente comprometer los sistemas del Programa Marco de la Calidad y no cumplan el requisito de ingreso, podrán comprometerlo si al menos el sistema de Planificación y Control de Gestión, el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) y un sistema del área de soporte institucional se encuentran certificados. Aquellas instituciones eximidas de alguno de los sistemas definidos en el Programa Marco Avanzado podrán comprometer el Programa Marco de la Calidad si requerir el sistema eximido se encuentra certificado.

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

La Red de Expertos la conforman un conjunto de instituciones de la administración pública cuyas funciones están asociadas a los sistemas de gestión que se encuentran en el Programa Marco de la Calidad. Su rol es entregar asistencia técnica para la identificación clara de los procedimientos estratégicos de cada sistema que se prepararán para la certificación, validar técnicamente los requisitos de la etapa de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 y luego ser cliente de los sistemas de gestión certificados. En Cuadro 4 se presenta la Red de Expertos de cada sistema del Programa Marco de la Calidad.

Cuadro 4.
Red de Expertos del Programa Marco de Calidad

Áreas	Sistemas	Red de Expertos
Estratégicos	Procesos de gestión estratégicos³ - Planificación y Control de Gestión - Auditoría	- Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda. - Consejo de Auditoría General de Gobierno (CAIGG)
Soporte	Procesos de soporte institucional⁴ - Capacitación, Evaluación del Desempeño, - Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo - Compras y Contrataciones Públicas	- Dirección Nacional de Servicio Civil (DNSC) - Superintendencia de Seguridad Social, (SUSESO) - Dirección de Compras y Contrataciones Públicas. (DCCP)
Atención Ciudadana	Sistema Integral de Atención Ciudadana SIAC - Sistema Integral de Atención Ciudadana	- Secretaria General de Gobierno. (SEGEOB)
Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad - Productos Estratégicos con perspectiva de género - Productos Estratégicos con perspectiva territorial	- Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda. - Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) - Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE)

- 3.4. El Programa Marco de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo de cada sistema que se propone alcanzar para el año 2009, ya sea en el Programa Marco Básico, Avanzado, Programa Marco de la Calidad sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en cada Programa.
- 3.5. La propuesta de Programa Marco debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2009. Para aquellas instituciones que formulen el Programa Marco de la Calidad el costo asociado a las etapas de sistemas de: i) Procesos de Gestión Estratégicas, ii) Proceso de Soporte Institucional, iii) procesos de Atención Ciudadana; y iv) Calidad de Gestión con sus alcances regionales y certificación será compartido, entregándose recursos adicionales a los presupuestos de cada servicio. Para la etapa de preparación para la certificación la Dirección de Presupuestos entregará recursos equivalentes al 50% y para la certificación entregará recursos equivalentes al 75% del costo total.
- 3.6. Los “objetivos de gestión” y sus prioridades conforman la propuesta de PMG de cada servicio, la que una vez aprobada se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro del ramo, Ministro del Interior, de Hacienda, y Secretario General de la Presidencia. Serán parte integrante de este Decreto los Documentos Técnicos: “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Básico. Julio 2008”, “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Avanzado. Julio 2008” y “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco de la Calidad. Julio 2008”. Asimismo, serán parte integrante de este decreto los Documentos “Medios de Verificación y Requisitos Técnicos PMG 2009” correspondiente a cada uno de los Programas Marco: Básico, Avanzado y de la Calidad.
- 3.7. No obstante que cada Programa Marco se aplica a todos los servicios, el proceso de formulación del PMG considera como situación especial que debido a características particulares del servicio, el cumplimiento de la etapa que se compromete en el “objetivo de gestión” pudiera concretarse de un modo ligeramente distinto de lo señalado en el Programa Marco, no alterando la esencia de la etapa.

Tales situaciones deben ser informadas y debidamente justificadas en la propuesta de PMG, con el objeto de analizarlas, y una vez aprobado el PMG del servicio dichos antecedentes pasarán a formar parte de él.

Para verificar el cumplimiento de la etapa comprometida como “objetivo de gestión” de cada sistema se debe verificar el cumplimiento total de cada uno de los Requisitos Técnicos establecidos en el Documento Medios de Verificación y Requisitos Técnicos PMG 2009, para cada uno de los sistemas del Programa Marco. Es decir, la medición del grado de cumplimiento del “objetivo de gestión” tomará sólo valores de 100% o 0%.

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

4. Áreas, Sistemas y Etapas

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

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

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

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

Los sistemas descritos a continuación tienen el siguiente orden:

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

4.1. Area Estratégica. Procesos de Gestión Estratégicos

OBJETIVO. Disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y la cuenta pública de resultados, a través de la implementación de sistemas de información de gestión (SIG), y mecanismos regulares de control y auditoría fundamentalmente preventivos y de apoyo a la gestión, de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados a nivel nacional bajo la norma ISO 9001:2000, incluyendo alcance regional, cuando corresponda, según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009.

META. Sistema de Información de Gestión y mecanismos regulares de control y auditorías implementados y certificados a nivel nacional, bajo la Norma ISO 9001:2000 que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos (bienes y servicios), rendir cuentas de su gestión institucional y desarrollar auditorías en forma permanente y fundamentalmente preventivas para apoyar la gestión institucional.

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio de 2008.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl).
- Ley 19.653, de Diciembre de 1999. Probidad de los Órganos de la Administración.
- Guía Metodológica Planificación Año 2008 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl).
- Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción.
- Metodología Genérica de Auditoría. Documento técnico N°12 1998. Referencias Generales para el Relevamiento del Control Interno, CAIGG.
- Decreto Supremo N°12, 29 de enero de 1997, en el que se creó el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) y modificado por Decreto Supremo N° 108 de junio de 2000 que modifica los integrantes del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.
- Bases para la creación de Unidades de Auditoría Interna, para Servicios y Gobiernos Regionales. Documento Técnico 6, 1994, del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).
- Ley 18.575, Diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Auditoría Interna.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Planificación y Control de Gestión.
- Norma NCH ISO 9001:2000

Procesos de Gestión Estratégicos

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución realiza un diagnóstico para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.
	2	La institución elabora un Plan Trienal para la ampliación de la certificación en todo el país, de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009 identificados en el diagnóstico considerando al menos 5 regiones por año, si corresponde.
	3	La institución señala en el Plan Trienal los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna a certificar por región cada año, las regiones en que se realizarán auditorías de pre-certificación y certificación de otros procesos de gestión (procesos de soporte institucional y procesos de atención ciudadana) y que requieran de coordinación para su certificación en la región, considerando la optimización de costos y recursos.
	4	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones definidas para el primer año en el Plan Trienal.
	5	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión estratégica considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico y definidas para el primer año en el Plan Trienal considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema5 para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	6	La institución amplía la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009 incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo Anual.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	7	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del año anterior de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 a regiones de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones ⁵ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el segundo año de implementación en las nuevas regiones.
	8	La institución elabora el Programa de Trabajo para el segundo año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones definidas en el Plan, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo Anual implementado.
	9	La institución implementa el Programa de Trabajo del segundo año para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan y Programa de Trabajo del segundo año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistema ⁵ para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	10	La institución amplía la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo del segundo año.
ETAPA 3	11	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del segundo año de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 a regiones de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones ⁵ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de las restantes regiones.
	12	La institución elabora el Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo implementado el segundo año.
	13	La institución implementa el Programa de Trabajo del tercer año y final para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal y Programa de Trabajo del tercer año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema ⁵ para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	14	La institución amplía la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de gestión estratégicos considerando al menos los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance nacional incluyendo para ello a todas las regiones definidas en el Plan Trienal.

⁵ Las modificaciones pueden corresponder a incorporación de nuevos sistemas certificados o ajustes al Programa de Trabajo de la etapa anterior o la incorporación de otros procesos estratégicos definidos como prioritarios por la institución.

4.2. Area Soporte. Procesos de Soporte Institucional⁴

OBJETIVO. Mejorar, desarrollar y potenciar los procesos de soporte institucional, al menos en las materias relacionadas con la función de recursos humanos y con los procesos de contrataciones públicas, de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados a nivel nacional, incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001:2000 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009.

META. Procesos de soporte institucional en materia de recursos humanos y compras públicas implementados y certificados a nivel nacional bajo la Norma ISO 9001:2000 que permitan a la institución mejorar el ciclo de gestión de la capacitación, desarrollar competencias en los funcionarios, fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de ambientes de trabajo, las condiciones del lugar de trabajo y la prevención de riesgos, reconocer el buen desempeño todo ello con participación de los funcionarios, operar con estándares de transparencia, eficiencia y calidad en la gestión de abastecimiento⁶ y realizar las compras públicas en forma oportuna y completa a través del Portal de Compras ChileCompra.

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio'08.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2008, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal".
- Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996.
- Oficio Circular del Gabinete de la Presidencia N° 1598, de 30 de Octubre de 1995, que fija los Lineamientos para la modernización del Sistema de Capacitación del sector público.
- DFL N°29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834 sobre Estatuto Administrativo.
- DFL N°1/19.653 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica Institucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley 19.345 de 26.10.1994 dispone la aplicación de la Ley N° 16.744 sobre Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a Trabajadores del Sector Público.
- Decreto Supremo N° 54 de 21.02.1969 y sus modificaciones que aprueban Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios
- Modificaciones al Decreto Supremo N° 54: i) Decreto Supremo N° 168, 1996. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. ii) Decreto Supremo N° 30, 1988. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.iii) Decreto Supremo N° 206, 1970. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 47. (D.F.L. N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido).
- Reglamentos Especiales de Calificación vigentes.

⁶ Se refiere a la eficiencia en las compras públicas se ha conceptualizado como ahorros para el Estado producto de la operación del mercado electrónico. La calidad y resultados de los procesos de contratación son elementos fundamentales en la calidad de las políticas públicas. A su vez, los sistemas de contratación pública repercuten de forma significativa en el uso eficiente de los recursos fiscales y en términos más generales, en la confianza de los ciudadanos en los gobiernos e instituciones.

ANTECEDENTES.

- Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública.
- D. S. N° 1.825, de 07.09 de 1998 del Ministerio del Interior que aprueba el Reglamento de Calificaciones del Personal afecto al Estatuto Administrativo.
- Decreto Supremo 3632/98, Reglamento Calificaciones trabajadores Código del Trabajo (Incremento por Desempeño Individual).
- Ley N° 19.165, de 1992, que modificó la Ley N° 18.834, sustituyendo el sistema de calificación para los funcionarios públicos.
- Ley 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública.
- Ley N° 19.886 del 30/07/2003, ley de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios.
- D. S..250 del 09/03/2004, que Aprueba el Reglamento de la ley 19.886 de Bases Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de servicios.
- Sistema de información de Compras Públicas www.chilecompra.cl.
- Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública www.chilecompra.cl.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema de Capacitación./ Sistema de Evaluación de Desempeño./ Sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales /Sistema de Compras y Contrataciones.
- Norma NCH ISO 9001:2000.

PROCESOS DE SOPORTE INSTITUCIONAL⁴

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución realiza un diagnóstico para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones Públicas del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.
	2	La institución elabora un Plan Trienal para la ampliación de la certificación en todo el país, de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009 identificados en el diagnóstico considerando al menos 5 regiones por año, si corresponde.
	3	La institución señala en el Plan Trienal los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones a certificar por región cada año, las regiones en que se realizaran auditorias de pre-certificación y certificación de otros procesos de gestión (procesos de gestión estratégicos y procesos de atención ciudadana) y que requieran de coordinación para su certificación en la región, considerando la optimización de costos y recursos.
	4	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones definidas en el Plan Trienal.
	5	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorias internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistemas ⁶ para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	6	La institución amplía la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo Anual.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	7	<p>La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del año anterior de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 a regiones de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones⁷ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el segundo año de implementación en las nuevas regiones.</p>
	8	<p>La institución elabora el Programa de Trabajo para el segundo año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo Anual implementado.</p>
	9	<p>La institución implementa el Programa de Trabajo del segundo año para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal y Programa de Trabajo del segundo año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistemas⁵ para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.</p>
	10	<p>La institución amplía la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo del segundo año.</p>

⁷ Las modificaciones pueden corresponder a incorporación de nuevos sistemas certificados o ajustes al programa de la etapa 1 o la incorporación de otros procesos estratégicos definidos como prioritarios por la institución.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 3	11	<p>La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del segundo año de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 a regiones de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones⁷ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de las restantes regiones.</p>
	12	<p>La institución elabora el Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo el implementado segundo año.</p>
	13	<p>La institución implementa el Programa de Trabajo del tercer año y final para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal y Programa de Trabajo del tercer año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos de los Sistemas⁷ para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.</p>
	14	<p>La institución amplía la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, y Compras y Contrataciones del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance nacional incluyendo para ello a todas las regiones definidas en el Plan Trienal.</p>

4.3. Area Atención Ciudadana. Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

OBJETIVO. Facilitar el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de un Sistema Integral de Atención Ciudadana funcionando de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificado a nivel nacional (en todas sus dependencias), incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001:2000 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009.

META. Sistema Integral de Atención Ciudadana implementado, funcionando y certificado a nivel nacional bajo la Norma ISO 9001:2000 que permita a la institución facilitar al ciudadano el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio'08.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda
- Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado. Guía Metodológica, 2009.
- Programa de Gobierno 2006 – 2010, capítulo: Nuevo Trato Ciudadano.
- Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior.
- Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04 del 19 de Junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- Reforma Constitucional año 2005 que modifica el artículo 8 de la Constitución.
- GAB. PRES. N° 008: Instructivo presidencial sobre transparencia activa y publicidad de la información de la Administración de Estado, del 04 de Diciembre de 2006.
- Ley N°20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
- Norma NCH ISO 9001:2000.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2000 Sistema Integral de Atención Ciudadana.

SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC)

Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución realiza un diagnóstico para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos ⁸ del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance regional, señalando los fundamentos para aquellos procesos que no corresponda incluir el alcance regional en la ampliación de la certificación.
	2	La institución elabora un Plan Trienal para la ampliación de la certificación en todo el país, de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, identificados en el diagnóstico considerando al menos 5 regiones por año, si corresponde.
	3	La institución señala en el Plan Trienal al menos los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana a certificar por región cada año, las regiones en que se realizaran auditorias de pre-certificación y certificación de otros procesos de gestión (procesos de soporte institucional y procesos estratégicos) y que requieran de coordinación para su certificación en la región, considerando la optimización de los costos y recursos.
	4	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones definidas en el Plan Trienal.
	5	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorias internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	6	La institución amplía la certificación ISO 9001:2000 de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo Anual.
ETAPA 2	7	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del año anterior de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 a regiones de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones ⁷ que correspondan en el Plan y Programa de Trabajo para el segundo año de implementación en las nuevas regiones.
	8	La institución elabora el Programa de Trabajo para el segundo año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo Anual implementado.
	9	La institución implementa el Programa de Trabajo del segundo año para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos estratégicos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan y Programa de Trabajo del segundo año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorias internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	10	La institución amplía la certificación ISO 9001:2000 de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana estratégicos del Programa Marco Avanzado 2009, incluyendo en el alcance las regiones definidas en el Programa de Trabajo del segundo año.

⁸ Considera al menos los procesos relacionados con el diagnóstico, diseño, planificación y entrega de resultados del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 3	11	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan y Programa de Trabajo del segundo año de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 a regiones de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, incorporando las modificaciones ⁵ que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de las restantes regiones.
	12	La institución elabora el Programa de Trabajo para el tercer año de implementación de la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes definidas en el Plan Trienal, e incorpora las modificaciones que correspondan recogidas de la evaluación del Programa de Trabajo implementado el segundo año.
	13	La institución implementa el Programa de Trabajo del tercer año y final para la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 regional de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, en las regiones pendientes identificadas en el diagnóstico y definidas en el Plan Trienal y Programa de Trabajo del tercer año considerando al menos: i) los ajustes y la actualización del Manual de la Calidad y Procedimientos; ii) los resultados de las auditorías internas de la calidad ejecutadas a los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana para detectar no conformidades a la implementación; iii) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; iv) las observaciones y oportunidades de mejora si corresponde; y v) la difusión del proceso en regiones.
	14	La institución amplía la certificación ISO 9001:2000 de los procesos del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco Avanzado 2009, con alcance nacional incluyendo para ello a todas las regiones definidas en el Plan Trienal.

4.4. Area Calidad de Gestión. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

OBJETIVO. Mejorar la gestión de la institución, a través de implementar un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional certificado bajo la Norma ISO 9001:2000 para los procesos relacionados con la provisión de bienes y servicios relevantes para el desempeño de la institución, incorporando la perspectiva territorial y de género y los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado (PMA) de los PMG 2009 con alcance regional, si corresponde.

META. Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional implementado y funcionando con procesos de provisión de bienes y servicios, procesos estratégicos de gestión, de soporte institucional y de atención ciudadana certificados a nivel nacional bajo la Norma ISO 9001:2000 que permita a la institución mejorar su desempeño en forma continua y dar cuenta de sus resultados a la ciudadanía.

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Julio de 2008.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Norma NCH ISO 9001:2000

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD⁹ (SGC)

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1	La institución realiza un diagnóstico de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) necesarios y factibles de certificar bajo la Norma ISO 9001:2000 señalando los fundamentos para aquellos bienes o servicios que no corresponda certificar.
	2	La institución identifica los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) que incorporan perspectiva de género y/o perspectiva territorial de acuerdo a lo establecido en los sistemas de gestión de género y territorial del Programa Marco Básico 2009.
	3	La institución elabora un Plan Institucional para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de provisión de bienes y servicios ¹⁰ (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) identificados en el diagnóstico como posibles de certificar.
	4	La institución señala en el Plan Institucional Trienal al menos los procesos de provisión de bienes y servicios que certificará cada año, aquellos en los que corresponde aplicar la perspectiva de género y territorial y que certificará cada año con los procedimientos correspondientes, los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 que incorporará cada año en el alcance de la certificación, todo ello en el marco de un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional ¹¹ .
	5	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual que define al menos actividades, plazos y responsables para cada proceso asociado a la provisión de bienes y servicios que se preparará para la certificación según lo establecido en el Plan Institucional Trienal para el primer año.
	6	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) de acuerdo lo establecido en el Plan Institucional Trienal, incluyendo al menos; i)Un Manual de la Calidad para el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional; ii)un Manual de Procedimientos para los procesos de provisión de bienes y servicios a certificar; iii) procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los procesos de bienes y servicios, cuando corresponda; iv)un Manual de Procedimientos para los Sistemas de Gestión del Programa Marco Avanzado del año 2009; v)los resultados de las auditorias internas de calidad ejecutadas a los procesos del Sistema del Unificado de Gestión de la Calidad Institucional para detectar no conformidades a la implementación; vi) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; y vii)las observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde.

9 Sistema de Gestión de la Calidad, se entenderá a un sistema de gestión que permita dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, (persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización).

10 En el caso que no sea factible incluir los procesos de provisión de bienes y/o servicios en el proceso de certificación, la institución de igual forma deberá implementar el sistema Unificado de Gestión de la Calidad para los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión del Programa Marco 2009 incluidos en el Programa Marco de la Calidad y el alcance regional, cuando corresponda.

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

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	7	La institución certifica bajo la Norma ISO 9001:2000 los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) implementados de acuerdo al Programa de Trabajo Anual de la etapa anterior y establecidos en el Plan Institucional Trienal para el primer año, incorporando en el alcance los procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva de género y/o territorial si corresponde, los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 que forman parte de los procesos de gestión estratégica, de soporte y del Sistema Integral de Atención Ciudadana del Programa Marco de la Calidad 2009 y el alcance regional respectivo.
	8	La Institución actualiza el Plan Institucional Trienal para la preparación de la certificación de los productos estratégicos e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su ejecución.
	9	La institución elabora el Programa de Trabajo Anual que define al menos actividades, plazos y responsables para cada proceso asociado a la provisión de bienes y servicios que se preparará para la certificación en el segundo año, de acuerdo a lo establecido en el Plan Institucional Trienal actualizado.
	10	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) de acuerdo lo establecido el Plan Institucional Trienal actualizado, incluyendo al menos; i) los ajustes necesarios al Sistema Unificado de Gestión de la Calidad para su mejoramiento; ii) las modificaciones al Manual de la Calidad para incorporar los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios a certificar; iii) las modificaciones a los procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los nuevos procesos de bienes y servicios a certificar, cuando corresponda; iv) los ajustes o mejoras al Manual de Procedimientos para los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado 2009; v) los resultados de las auditorias internas de calidad ejecutadas a los nuevos procesos del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional para detectar no conformidades a la implementación; vi) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; y vii) las observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 3	11	La institución mantiene el primer año la certificación de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) certificados en la etapa anterior.
	12	La institución realiza auditorias de seguimiento o mantención que demuestren que el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional opera bajo la Norma ISO 9001:2000 asegurando al menos en el proceso de Revisión por la Dirección; i) que cuenta con los procedimientos para la incorporación de la perspectiva de genero y/o territorial en los productos estratégicos que corresponde; ii) que cuenta con los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión definidos en el Programa Marco Avanzado 2009; y el alcance regional respectivo; iii) que se analizan los resultados de las auditorias internas de calidad; iv) que se cumplen los requerimientos del cliente de la institución; v) que se ejecutan las acciones correctivas y preventivas para resolver las no conformidades detectadas, vi) que se logra conformidad con los productos estratégicos por parte de las “partes interesadas” de la Institución ¹² ; vii) que se realizan las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para la adecuada operación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional.
	13	La institución Certifica bajo la Norma ISO 9001:2000 los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) implementados de acuerdo al Programa de Trabajo Anual de la etapa anterior y establecidos en el Plan Institucional Trienal actualizado, ampliando en el alcance de la certificación los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios, aquellos con perspectiva de género y/o territorial si aplica, las mejoras o ajustes a los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 y el alcance regional respectivo.
	14	La Institución actualiza el Plan Institucional Trienal para la preparación de la certificación de los productos estratégicos e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su ejecución.
	15	La institución elabora el Programa de Trabajo Anual que define al menos actividades, plazos y responsables para cada proceso asociado a la provisión de bienes y servicios que se preparará para la certificación en el tercer año, de acuerdo a lo establecido en el Plan Institucional Trienal actualizado.
	16	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2000 de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) pendientes de certificar de acuerdo lo establecido en el Plan Institucional Trienal actualizado, incluyendo al menos; i) los ajustes necesarios al Sistema Unificado de Gestión de la Calidad para su mejoramiento; ii) las modificaciones al Manual de la Calidad para incorporar los procesos de provisión de bienes y servicios pendientes de certificar; iii) las modificaciones a los procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los procesos de bienes y servicios pendientes de certificar, cuando corresponda y los ajustes o mejoras al Manual de Procedimientos para los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado 2009; iv) los resultados de las auditorias internas de calidad ejecutadas a los nuevos procesos del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional para detectar no conformidades a la implementación; v) las acciones correctivas a las no conformidades detectadas; y vi) las observaciones y oportunidades de mejora, si corresponde.

12 Parte Interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización. Esto corresponde a los Clientes/ Usuarios/Beneficiarios que reciben los bienes y/o servicios de la Institución, los clientes internos que reciben los productos de gestión interna de los procesos estratégicos, de soporte Institucional y SIAC de la institución y la red de expertos de cada sistema de gestión del PMG que son clientes de los productos generados por dichos sistemas.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 4	17	La institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) certificados en la etapa 2 (Objetivo N° 7).
	18	La institución mantiene el primer año la certificación de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) certificados en la etapa anterior.
	19	<p>La institución realiza auditorías de seguimiento o mantención que demuestren que el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional ha mejorado y continúa operando según la Norma ISO 9001:2000 asegurando al menos en el proceso de Revisión por la Dirección; i) que cuenta con procedimientos mejorados para la incorporación de la perspectiva de género y/o territorial en los productos estratégicos que corresponde; ii) que cuenta con los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión definidos en el Programa Marco Avanzado 2009 y el alcance regional respectivo; iii) que se analizan los resultados de las auditorías internas de calidad; iv) que se ha logrado un mejoramiento en el cumplimiento de los requerimientos del cliente de la institución; v) que se ejecutan las acciones correctivas y preventivas para resolver las no conformidades detectadas; vi) que se ha mejorado la conformidad con los productos estratégicos por parte de las “partes interesadas” de la Institución; y vii) que se realizan las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para una mejor operación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional.</p>
	20	<p>La institución Certifica bajo la Norma ISO 9001:2000 los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) pendientes de certificar implementados de acuerdo al Programa de Trabajo Anual de la etapa anterior y establecidos en la tercera etapa del Plan Institucional Trienal actualizado, ampliando en el alcance de la certificación los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios, aquellos con perspectiva de género y/o territorial si aplica, las mejoras a los procesos de provisión de bienes y servicios ya certificados, y las mejoras o ajustes a los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG 2009 y el alcance regional respectivo.</p>
	21	<p>La institución implementa un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad para el mejoramiento del desempeño institucional considerando en él, al menos los procesos de provisión de bienes y servicios certificados¹², los procedimientos para la incorporación de la perspectiva territorial y/o de género en los productos estratégicos, si corresponde, los procedimientos estratégicos de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado 2009, el alcance regional respectivo y los procedimientos obligatorios en la norma ISO 9001: 2000.</p>