



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

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

DOCUMENTO TÉCNICO
Septiembre de 2009

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Página	Ítem modificado	Cambio efectuado
01-PMA-2009	Septiembre de 2009			Versión inicial: Documento Técnico PMG Año 2009. Programa Marco Avanzado.
01-PMA -2010	Septiembre de 2009	Todas	Documento completo	Reemplaza ISO 9001 por ISO 9001:2008.
01-PMA-2010	Septiembre de 2009	15 19 23 27 31 35 39	Sistema de: Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Planificación /Control de Gestión, Auditoría Interna, Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	Etapa 1: Objetivo 3: Se unen los objetivos relacionados con Plan y Programa de Trabajo para la preparación de la certificación.
01-PMA -2010	Septiembre de 2009	15 19 23 27 31 35 39	Sistema de: Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Planificación /Control de Gestión, Auditoría Interna, Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	Etapa 1: Objetivo 4: Se unen los objetivos relacionados con Implementación de Programa de Trabajo y con el establecimiento de los controles explícitos de los procesos de gestión de los sistemas. Se actualiza los procedimientos estratégicos de los procesos de los sistemas de acuerdo a las modificaciones en el Programa Marco Básico 2009.
01-PMA -2010	Septiembre de 2009	15 19 23 27 31 35 39	Sistema de: Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Planificación /Control de Gestión, Auditoría Interna, Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	Etapa 1: Objetivo 5 Se incorpora que las auditorías internas se realizan para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y a los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la Institución.

01-PMA -2010	Septiembre de 2009	15 19 23 27 31 35 39	Sistema de: Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Planificación /Control de Gestión, Auditoría Interna, Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	Etapa 1: Objetivo 6: Se cambia en el objetivo de Acciones Correctivas y Preventivas lo relativo a "informar los grados de avance de las acciones y el grado de eficacia logrado" por "documentar los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda".
01-PMA -2010	Septiembre de 2009	16 20 24 28 32 36 40	Sistema de: Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Planificación /Control de Gestión, Auditoría Interna, Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	Etapa 2: Objetivos 8 y 10: Se realizan cambios en la redacción de los objetivos relativos a las auditorías de pre-certificación y de certificación aclarando que las responsabilidades del Servicio son controlar que los resultados de la auditoría incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y asegurar que se revisaron los procedimientos estratégicos de cada Sistema.
01-PMA -2010	Septiembre de 2009	16 20 24 28 32 36 40	Sistema de: Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Planificación /Control de Gestión, Auditoría Interna, Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	Etapa 2: Objetivos 9 y 11: En los objetivos de Acciones Correctivas y Preventivas se señala que se debe documentar los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda.
01-PMA -2010	Septiembre de 2009	16-17 20-21 24-25 28-29 32-33 36-37 40-41	Sistema de: Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Planificación /Control de Gestión, Auditoría Interna, Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	Etapa 3 y 4: Objetivos 13 y 14: 16 y 17: Se cambia el orden de los objetivos, reemplazándose los actuales objetivos de auditorías de mantenimiento del primer y segundo año por los objetivos de Revisión por la Dirección.

			Sector Público.	
01-PMA -2010	Septiembre de 2009	16-17 20-21 24-25 28-29 32-33 36-37 40-41	Sistema de: Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Planificación /Control de Gestión, Auditoría Interna, Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	Etapa 3 y 4: Objetivos 13 y 16: Se elimina de los objetivos de Revisión por la Dirección lo relacionado con la auditoría porque repite lo señalado en el objetivo de mantención del primer y segundo año de la certificación.
01	Septiembre de 2009	17 21 25 29 33 37 41	Sistema de: Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Planificación /Control de Gestión, Auditoría Interna, Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	Etapa 3 y 4: Objetivos 15 y 18: En los objetivos de Acciones Correctivas y Preventivas se señala que se debe documentar los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda.

INDICE

1. Antecedentes	6
2. Objetivos y Requisitos.....	7
3. Aspectos Generales para su Formulación.....	8
4. Programa Marco Avanzado. Áreas, Sistemas y Etapas.	13
4.1. Área Recursos Humanos. Sistema de Capacitación	14
4.2. Área Recursos Humanos. Sistema Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	18
4.3. Área Recursos Humanos. Sistema Evaluación del Desempeño	22
4.4. Área Calidad Atención Usuarios. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.....	26
4.5. Área: Planificación/ Control de Gestión. Sistema Planificación / Control de Gestión.....	30
4.6. Área Planificación/ Control de Gestión. Sistema Auditoría Interna.....	34
4.7. Área Administración Financiera. Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP).	38

Programas de Mejoramiento de la Gestión. Programa Marco Avanzado (PMA)

1. Antecedentes

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

La citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones. Este incremento será de un 7,6% siempre que la institución en la que se desempeñe haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, y de un 3,8% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%.²

A partir del año 2001 los PMG se han centrado en el desarrollo de sistemas de gestión mejorando las prácticas en los servicios públicos. Este diseño consideró mejorar la gestión de las instituciones públicas en cinco áreas y 11 sistemas, cada uno de ellos con etapas o estados de avance definidos y con objetivos y requisitos técnicos que permitieran evaluar su cumplimiento, denominado Programa Marco Básico. Para profundizar los avances logrados en el nivel de desarrollo de los PMG, en que 22 servicios habían alcanzado las etapas superiores definidas en el Programa Marco Básico, en 2004 se estimó necesario la aplicación de un estándar externo que continuara promoviendo la excelencia en la gestión de los servicios públicos y que a su vez hiciera reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin en la formulación de los PMG correspondientes al año 2005 se incorporaron los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos, 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 el Congreso Nacional. De esta forma desde el año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Básico y un Programa Marco Avanzado.

El año 2009 comienza la implementación del Programa Marco de la Calidad, avanzándose en el desarrollo de los sistemas de gestión hacia la mejora de las prácticas de las instituciones públicas, con el objeto de llegar de mejor forma a los ciudadanos que reciben los bienes y servicios de la institución, a sus clientes internos y a organismos públicos a cargo de los sistemas de gestión desarrollados por las instituciones denominado la Red de Expertos. Este diseño considera el mejorar la gestión de las instituciones públicas ampliando el alcance de las certificaciones de la norma ISO 9001 logradas en el Programa Marco Avanzado, incorporando los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y servicios a la ciudadanía), y el alcance del sistema en todas las regiones donde sea aplicable los procesos transversales establecidos en el PMG. De esta forma desde el año 2009 los PMG cuentan con un Programa Marco Básico, un Programa Marco Avanzado y un Programa Marco de la Calidad.

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

² Ley N° 20.212 de 29 de agosto de 2007 modificó el porcentaje del incremento por desempeño institucional, estableciéndose en ella una progresión anual del porcentaje, y que para 2010 es de 7,6%.

Para una adecuada comprensión por parte de las instituciones, se elaboraron 3 documentos Técnicos en su Versión 01; “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco Básico”, “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco Avanzado” y “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco de la Calidad”.

El presente documento corresponde al segundo de ellos; “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco Avanzado.”

2. Objetivos y Requisitos

El Programa Marco Avanzado (PMA) para el año 2010 está formado por 7 sistemas de gestión, manteniendo los mismos sistemas del periodo anterior, es decir: Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Información de Atención Ciudadana (SIAC), Auditoría Interna, Planificación, y Control de Gestión y Compras y Contrataciones del Sector Público.

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 una gestión de excelencia.

El orden secuencial y el contenido de las etapas del Programa Marco Avanzado se mantiene respecto de 2009, es decir: preparar la certificación del sistema; certificar los procesos asociados al desarrollo del Sistema; primer año de mantención de la certificación; y segundo año de mantención de la certificación.

Las áreas, sistemas de gestión, número de etapas y objetivo en cada sistema se presenta en Cuadro 1.

Cuadro 1
Programa Marco Avanzado
Áreas / Sistemas/Objetivos

Áreas	Sistemas	Número de Etapas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	4	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo ³ funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	4	Normalizar, según el sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.

Áreas	Sistemas	Número de Etapas	Objetivo
	Evaluación del Desempeño	4	Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el proceso de Evaluación del Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	4	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana con el fin de contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	4	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.
	Auditoria Interna	4	Normalizar; según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el funcionamiento de Unidades de Auditoria, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.
ADMINISTRACION FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público.	4	Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, mejorando su transparencia, eficiencia y calidad y fortaleciendo el acceso a mayor y mejor información.

Las etapas del PMA son: Etapa 1, preparar la certificación del sistema; Etapa 2, certificar los procesos asociados al desarrollo del Sistema; Etapa 3, primer año de mantención de la certificación; y Etapa 4, segundo año de mantención de la certificación.

3. Aspectos Generales para su Formulación

1. El Programa Marco Avanzado (PMA) consiste en la incorporación de los objetivos del Programa Marco Básico³ y las exigencias de la Norma ISO 9001:2008, certificando cada uno de los sistemas del PMG a través de organismos especializados en Norma ISO, externos al ejecutivo.
2. El Programa Marco Avanzado para el año 2010 presenta las siguientes mejoras y precisiones en las etapas de todos sus sistemas:
 - a. Etapa 1. Se unen los objetivos relacionados con el Plan y Programa de Trabajo para la preparación de la certificación, debido a que se repetían los Requisitos Técnicos en el Plan y Programa de Trabajo a nivel de actividades. Asimismo, se unen los objetivos relacionados con la implementación del Programa de Trabajo y con el establecimiento de los controles explícitos de los procesos de gestión de los sistemas, ya que se repetían estos objetivos. Además, se complementa el actual objetivo de

³ Corresponde a las áreas, sistemas, objetivos de gestión y etapas de desarrollo y objetivos de las etapas establecidas en el Documento Técnico: Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco Básico. Agosto 2009"

auditorías internas de la calidad, incorporando que las auditorías internas no sólo se hacen para detectar no conformidades, sino para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y a los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por cada institución. Finalmente, se cambia en el objetivo de Acciones Correctivas y Preventivas lo relativo a “informar los grados de avance de las acciones y el grado de eficacia logrado” por “documentar los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda”, alineando el objetivo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

- b. Etapa 2. Se realizan cambios en la redacción de los objetivos relativos a las auditorías de pre-certificación y de certificación, para aclarar que la responsabilidad del Servicio es controlar que los resultados de la auditoría incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y asegurar que se revisaron los procedimientos estratégicos de cada Sistema. Además, en los objetivos de Acciones Correctivas y Preventivas se señala que se deben documentar los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda, alineando dichos objetivos con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
 - c. Etapas 3 y 4. Se cambia el orden de los objetivos, reemplazándose los actuales objetivos de auditorías de mantenimiento del primer y segundo año, por los objetivos de Revisión por la Dirección, debido a que el proceso de Revisión por la Dirección se efectúa previo a la auditoría de mantenimiento. Además, se elimina de los objetivos de Revisión por la Dirección lo relacionado con la auditoría, debido a que se repite lo señalado en el objetivo de mantenimiento del primer y segundo año de la certificación. Finalmente, en los objetivos de Acciones Correctivas y Preventivas se señala que se deben documentar los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda, alineando dichos objetivos con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
2. Los requisitos de ingreso al Programa Marco Avanzado son cumplir con el 100% de las etapas finales del programa Marco Básico 2009, con excepción del nuevo sistema de acceso a información pública (SAIP), para quienes lo comprometen. Se mantiene este año 2010, la posibilidad de pasar voluntariamente al PMA si la institución cumple con la etapa final del Sistema de Planificación y Control de Gestión y otro sistema elegido por la institución.

Cabe señalar que no se incluyen los servicios exceptuados de ingresar al PMA, estos son:

- Junta de Aeronáutica Civil
 - Comité de Inversiones Extranjeras
 - Consejo Superior de Educación
 - Consejo Nacional de Televisión
 - Empresa de Abastecimiento de Zonas Aisladas (EMAZA)
 - Intendencias Regionales
 - Gobernaciones Provinciales
 - Gobiernos Regionales
3. La incorporación gradual al mecanismo de validación externa consiste en avanzar desde el Programa Marco Básico, actualmente validado por la Red de Expertos, a un Programa Marco Avanzado certificado por la empresa certificadora.

La validación técnica de la etapa 1 corresponde a la Red de Expertos y la validación técnica de las etapas 2, 3 y 4 corresponde a la empresa Certificadora.

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 Avanzado. Su rol es entregar asistencia técnica para la identificación clara de los procedimientos estratégicos de cada sistema que se prepararán para la certificación, validar técnicamente los requisitos de la etapa de preparación de la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 y luego ser cliente de los sistemas de gestión certificados. En Cuadro 2 se presenta la Red de Expertos de cada sistema del Programa Marco Avanzado.

Cuadro 2.
Red de Expertos de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado.

Áreas	Sistemas	Red de Expertos
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC)
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
	Evaluación del Desempeño	Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC)
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB) Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES)
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	Dirección de Presupuestos (DIPRES)
	Auditoría Interna	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG)
ADMINISTRACION FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP)

4. Para la formulación de los PMG para el año 2010, cada servicio debe proponer como "objetivo de gestión" aquella etapa que alcanzará a fines del año 2010, además de las prioridades de los sistemas y sus correspondientes ponderadores, los que deberán ser de al menos un 5%.
5. Teniendo en consideración lo anterior, en la formulación para el año 2010 los objetivos de gestión deberán comprometerse de acuerdo a lo siguiente:
 - a) Servicios en Programa Marco Básico y Avanzado
 - i) En el caso de los sistemas de Gobierno Electrónico, Financiero Contable, Gestión Territorial y Enfoque de Género que el Servicio comprometió en el Programa Marco Básico deberá comprometer la etapa siguiente a la comprometida en 2009. Si el servicio se encontraba en la etapa final de alguno de los sistemas ya señalados deberá volver a comprometer la misma etapa final.
 - ii) En el caso de los nuevos Sistema de Acceso a Información Pública (SAIP) y Seguridad de la Información del Programa Marco Básico, el Servicio deberá comprometer la etapa 1 o siguientes de acuerdo a lo establecido en su línea base, en cada sistema, si le es aplicable.

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 Información y Atención Ciudadana, y Compras y Contrataciones del Sector Público, se debe considerar:

- En cada uno de los sistemas que el servicio comprometió en el Programa Marco Avanzado en el año 2009 se deberá comprometer la etapa siguiente a la comprometida dicho año, 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 que pertenezcan a los señalados en el punto b) i) o los sistemas que se encuentren pendientes de comprometer.
- 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.
- Si el Servicio ya cumplió las etapas finales de todos los sistemas del PMA deberá comprometer el Programa Marco de la Calidad.

c) Servicios que ingresan por primera vez al Programa Marco Avanzado (PMA).

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 Información y Atención Ciudadana, y Compras y Contrataciones del Sector Público, se debe considerar:

- Si el servicio no comprometió sistemas en el Programa Marco Avanzado en el año 2009, 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 en 2009, entonces el Decreto de Formulación del PMG 2010 deberá modificarse comprometiéndolo el Programa Marco Básico. Sin embargo, se agrega la posibilidad de pasar voluntariamente el PMA si, al menos se cumple con la etapa final del Sistema de Planificación y Control de Gestión y otro sistema elegido por la Institución.

6. El PMG de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo de cada sistema que se propone alcanzar para el año 2010, ya sea en el Programa Marco Básico (PMB), Avanzado y/o de la Calidad, sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en cada Programa.
7. La propuesta de PMG debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2010. 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.
8. Los "objetivos de gestión"(etapa) de cada sistema del PMB y PMA y sus prioridades conforman la propuesta de PMG de cada servicio, la que una vez aprobada se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro del ramo,

Ministro del Interior, de Hacienda, y Secretario General de la Presidencia. Serán parte integrante de este Decreto los Documentos Técnicos: "Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco Básico.", "Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco Avanzado." y "Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2010. Programa Marco de la Calidad.". Asimismo, serán parte integrante de este decreto los Documentos "Medios de Verificación y Requisitos Técnicos PMG 2010" correspondiente a cada uno de los Programas Marco Básico, Avanzado y de la Calidad.

10. 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.

11. 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 2010, 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.

4. Programa Marco Avanzado. 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 y los objetivos de cada etapa.

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 con competencias en los sistemas (Red de Expertos): Dirección Nacional del Servicio Civil, Superintendencia de Seguridad Social, Secretaría General de Gobierno, Dirección de Presupuestos, Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.

Los sistemas descritos a continuación tienen el siguiente orden:

- 4.1 Sistema de Capacitación
- 4.2 Sistema Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- 4.3 Sistema Evaluación del Desempeño
- 4.4 Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
- 4.5 Sistema Planificación / Control de Gestión.
- 4.6 Sistema Auditoría Interna.
- 4.7 Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP).

4.1. Área Recursos Humanos. Sistema de Capacitación

OBJETIVO. Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el Ciclo de gestión de la capacitación, relevando la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.

META. 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 9001:2008, 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.

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.
- 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.
- 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 Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2009 y Actualización de Proyecciones para 2009. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2009.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Noviembre 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2009, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal".
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2008 Sistema de Capacitación.
- Norma NCH ISO 9001:2008.

Área Recursos Humanos
Sistema de Capacitación

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1.	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Capacitación definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos en los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2.	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Capacitación definidos en el Programa Marco Básico 2010, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2008, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema de Capacitación.
	3.	La Institución elabora el Plan y el Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad y cierre de no conformidades, a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO 9001:2008 del Sistema de Capacitación, según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	4.	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Capacitación definidos en el Programa Marco Básico 2010 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad ⁴ ; ii) los Procedimientos Estratégicos ⁵ de los procesos de Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación Institucional y de Competencias Laborales, de Planificación de la Capacitación, de la Ejecución del Plan Anual de Capacitación, de la Evaluación y Seguimiento de la Capacitación y de la Elaboración de Informes de Capacitación y que incluya los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente, al menos para el cumplimiento del funcionamiento del Comité Bipartito, porcentaje de cumplimiento de ejecución presupuestaria establecida para capacitación y seguimiento de la ejecución del Plan Anual de Capacitación.
	5.	La institución desarrolla auditorías internas de la calidad a los procesos del Sistema de Capacitación definidos en el Programa Marco Básico 2010 para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la Institución, detectando no conformidades ⁶ (no cumplimiento de los requisitos del cliente ⁷), observaciones y oportunidades de mejora detectadas para la implementación del sistema.
	6.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

4 Manual de Calidad: herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de 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 9001:2008 Sistema de Capacitación.

5 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.

6 Incumplimiento de un requisito establecido.

7 Incumplimiento de evaluación de la capacitación, incumplimiento del funcionamiento del Comité Bipartito, incumplimiento en la ejecución presupuestaria establecida para capacitación, no cumplimiento de procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad, entre otros.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	7.	El servicio solicita la Certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Capacitación definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a empresas certificadoras ⁸ , para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora ⁹ considerando los requisitos definidos en los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2008 definidos por la Dirección de Presupuestos.
	8.	La institución realiza la auditoría de Pre certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Capacitación, controlando que los resultados de la auditoría incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Capacitación señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	9.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	10.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Capacitación, controlando que los resultados incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de capacitación señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no detectadas en la auditoría de certificación, y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución certifica ¹⁰ los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema de Capacitación según alcance definido (objetivo N° 4).
ETAPA 3	13.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección: para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) Resultados de las auditorías internas y externas de la calidad; ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) Estado de las acciones correctivas ¹⁶ y preventivas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) Información de conformidad del producto ¹⁷ ; v) Información de acciones correctivas tomadas para tratar productos no conformes; vi) acciones de seguimiento de revisiones anteriores sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema de Capacitación producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	14.	La Institución mantiene el primer año la certificación de los procesos del Sistema de Capacitación certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12), para lo cual realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.
	15.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

8 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 certificadoros en norma ISO 9001:2008.

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

10 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 3 y 4 del sistema.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 4	16.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) Resultados de las auditorías internas y externas de la calidad; ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) Estado de las acciones correctivas y preventivas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) Información de conformidad del producto; v) Información de acciones correctivas tomadas para tratar productos no conformes; vi) acciones de seguimiento de revisiones anteriores sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema de Capacitación producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	17.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema de Capacitación certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12), para lo cual realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.
	18.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	19.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo de los procesos asociados al Sistema de Capacitación certificado bajo la Norma ISO 9001:2008.

4.2. Área Recursos Humanos. Sistema Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

OBJETIVO. Normalizar, según el sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el funcionamiento de los Comités Paritarios y los procesos de elaboración y ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo del Servicio, con el objeto de formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.

META. 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 9001:2008, 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.

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Ley 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:
 - 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.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2008 y Actualización de Proyecciones para 2009. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda, Junio de 2009.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Noviembre 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2008 Sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales.
- Norma NCH ISO 9001:2008.

Área: Recursos Humanos.

Sistema Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1.	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2.	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo definidos en el Programa Marco Básico 2010, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2008, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
	3.	La Institución elabora el Plan y el Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de la calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO 9001:2008 del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	4.	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo definidos en el Programa Marco Básico 2010 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad ¹¹ ; ii) los Procedimientos Estratégicos ¹² de los procesos de Diagnóstico de la Calidad de los Ambientes y Condiciones de Trabajo, Planificación, Programación, Ejecución y Evaluación de los Resultados de la Ejecución del Plan Anual del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y que incluya los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente al menos para la constitución y funcionamiento del Comité Paritario, existencia de indicadores de desempeño (con metas) del Plan Anual del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, registros completos de las situaciones extraordinarias relativas al control de riesgos (accidentes y enfermedades profesionales) y Registros de recomendaciones derivadas de iniciativas de mejoramiento de ambientes de trabajo y de Higiene y de Seguridad, con los compromisos asociados, sus plazos y responsable.
	5.	La institución desarrolla auditorías internas de la calidad a los procesos gestión del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo definidos en el Programa Marco Básico 2010 para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la Institución, detectando no conformidades ¹³ (no cumplimiento de los requisitos del cliente ¹⁴), observaciones y oportunidades de mejora detectadas para la implementación del sistema.
	6.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

11 Manual de Calidad: herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de 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 9001:2008 Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.

12 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.

13 Incumplimiento de un requisito establecido.

14 No existencia de diagnóstico de calidad de los ambientes y condiciones de trabajo actualizado, falta de indicadores de desempeño (con metas) del Plan anual del sistema de Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, falta de registros completos de las situaciones extraordinarias relativas al control de riesgos (accidentes y enfermedades profesionales), falta de registros de recomendaciones derivadas de iniciativas de mejoramiento de ambientes de trabajo y de Higiene y de Seguridad, con los compromisos asociados, sus plazos y responsable, no cumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	7.	La institución solicita la Certificación ISO 9001:2008 a los procesos de gestión del Sistema Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo definidos en el Programa Marco Básico 2010 a empresas certificadoras para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2008 definidos por Dirección de Presupuestos.
	8.	La institución realiza la auditoría de Pre certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, controlando que los resultados incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	9.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	10.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, controlando que los resultados incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no detectadas en la auditoría de certificación, y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución certifica ¹⁵ los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según alcance definido (objetivo N° 4).
ETAPA 3	13.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) resultados de auditorías internas y externas; ii) información del cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) estado de las acciones correctivas ¹⁶ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) información de conformidad del producto ¹⁷ v) información de acciones cuando existen productos no conformes; vi) acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	14.	La Institución mantiene el primer año la certificación de los procesos del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12), para lo cual realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.

15 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 3 y 4 del sistema.

16 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.

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

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	15.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantenimiento y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
ETAPA 4	16.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) resultados de auditorías internas y externas; ii) información del cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) estado de las acciones correctivas ¹⁸ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) información de conformidad del producto ¹⁹ v) información de acciones cuando existen productos no conformes; vi) acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	17.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12), para lo cual realiza la auditoría de seguimiento o mantenimiento, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.
	18.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantenimiento del segundo año y documenta el resultado de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	19.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo de los procesos asociados al Sistema de Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo certificado bajo la Norma ISO 9001:2008

18 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.

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

4.3. Área Recursos Humanos. Sistema Evaluación del Desempeño

OBJETIVO. Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el proceso de Evaluación del Desempeño, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.

META. Proceso de Evaluación del Desempeño, certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, con el objeto de reconocer el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Ley N° 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.
- 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.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2008 y Actualización de Proyecciones para 2009. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda, Junio de 2009.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Noviembre 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2008 Sistema de Evaluación de Desempeño.
- Norma NCH ISO 9001:2008.

Área: Recursos Humanos
Sistema Evaluación del Desempeño

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1.	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema Evaluación Del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos en los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2.	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Evaluación del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico 2010, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2008, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño.
	3.	La Institución elabora el Plan y Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO 9001:2008 del Sistema Evaluación del Desempeño según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	4.	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Evaluación del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico 2010 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad ²⁰ ; ii) los Procedimientos Estratégicos ²¹ de los procesos de Actualización del reglamento especial de calificaciones, programación de la evaluación de desempeño, definición de criterios de evaluación vinculados a perfiles de cargo, capacitación a precalificadores/as, realización de la evaluación (incluyendo retroalimentación al/la precalificado/a) y seguimiento de las recomendaciones de Evaluación del Desempeño y que incluya los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente, al menos para el seguimiento del proceso de retroalimentación a evaluados(as) y de la aplicación del Reglamento Especial de Calificaciones.
	5.	La institución desarrolla auditorías internas de la calidad a los procesos gestión del Sistema de Evaluación del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico 2010 para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la Institución, detectando no conformidades ²² (no cumplimiento de los requisitos del cliente ²³), observaciones y oportunidades de mejora detectadas para la implementación del sistema.
	6.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, documentando los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

20 Manual de Calidad: herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de 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 9001:2008 Sistema de Evaluación del Desempeño.

21 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.

22 Incumplimiento de un requisito establecido.

23 Considerar como no conformidad la ausencia de un análisis cualitativo para detección de problemas en la aplicación del Sistema de Evaluación del Desempeño, que permita establecer compromisos de mejora, incumplimientos de hitos del sistema y del proceso de retroalimentación de evaluados(as) o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	7.	El servicio solicita la Certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Evaluación del Desempeño definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a empresas certificadoras ²⁴ , para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora ²⁵ considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2008 definidos por la Dirección de Presupuestos.
	8.	La institución realiza la auditoría de pre-certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Evaluación del Desempeño, controlando que los resultados de la auditoría incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Evaluación del Desempeño señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	9.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	10.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Evaluación del Desempeño, controlando que los resultados incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Evaluación del Desempeño señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no detectadas en la auditoría de certificación, y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución certifica ²⁶ los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema de Evaluación del Desempeño según alcance definido (objetivo N° 4).
ETAPA 3	13.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) resultados de auditorías internas y externas; ii) información del cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) estado de las acciones correctivas ²⁷ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) información de conformidad del producto ²⁸ v) información de acciones cuando existen productos no conformes; vi) acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema de Evaluación del Desempeño producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	14.	La Institución mantiene el primer año la certificación de los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12), para lo cual realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.

24 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 certificadores en norma ISO 9001:2008.

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

26 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 3 y 4 del sistema.

27 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.

28 Se entiende por producto del Sistema de Evaluación del Desempeño a los "Informes de Evaluación de Desempeño, Ejecución de la capacitación a preevaluadores/as y calificadoros/as, retroalimentación a evaluados/as y Aplicación Reglamento especial de calificaciones o general si no hay reglamento especial".

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	15.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
ETAPA 4	16.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) resultados de auditorías internas y externas; ii) información del cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) estado de las acciones correctivas ²⁹ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) información de conformidad del producto ³⁰ v) información de acciones cuando existen productos no conformes; vi) acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema de Evaluación del Desempeño producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	17.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12), para lo cual realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.
	18.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	19.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo de los procesos asociados al Sistema de Evaluación del Desempeño certificado bajo la Norma ISO 9001:2008.

29 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.

30 Se entiende por producto del Sistema de Evaluación del Desempeño a los "Informes de Evaluación de Desempeño, Ejecución de la capacitación a preevaluadores/as y calificadores/as, retroalimentación a evaluados/as y Aplicación Reglamento especial de calificaciones o general si no hay reglamento especial".

4.4. Área Calidad Atención Usuarios. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

OBJETIVO. Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana con el fin de contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

META. Procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008 que permitan el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. Guía Metodológica, 2010.
- Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior.
- Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04 del 19 de Junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- Reforma Constitucional año 2005 que modifica el artículo 8 de la Constitución.
- GAB. PRES. N° 008: Instructivo presidencial sobre transparencia activa y publicidad de la información de la Administración de Estado, del 04 de Diciembre de 2006.
- Ley N° 20.285, publicada en el Diario Oficial el 20 de agosto de 2008. Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
- Reglamento de la Ley N° 20.285, promulgado el 2 de Marzo de 2009 mediante el Decreto N°13 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y publicado el 13 de abril de 2009.
- Instrucción General N°1 del Consejo para la Transparencia sobre Presentación de Reclamos ante Gobernaciones (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- Instrucción General N°2 del Consejo para la Transparencia sobre Designación de enlaces (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- Instrucción General N°3 del Consejo para la Transparencia sobre Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- ORD. (GABMIN) N°357 del 26 de marzo de 2009 del Ministro del Interior(S) y Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, sobre instalación y uso de sistema informático de seguimiento y reporte de solicitudes de acceso a información y desarrollo de conector XML para aquellos instituciones que cuentan con un sistema propio.
- ORD. (GABMIN) N°413 del 13 de abril de 2009 del Ministro de Hacienda y Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, sobre instrucciones para el cumplimiento de obligaciones de transparencia activa.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2008 y Actualización de Proyecciones para 2009. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda, Junio de 2009.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Noviembre 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2008 Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
- Norma NCH ISO 9001:2008.

Área: Calidad Atención Usuarios
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1.	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2.	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico 2010, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2008, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
	3.	La Institución elabora el Plan y el Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO 9001:2008 del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	4.	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico 2010 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad ³¹ ; ii) los Procedimientos Estratégicos ³² de los procesos de Diagnóstico, Diseño, Planificación, Ejecución (incluyendo los Procesos de Atención Ciudadana, de Transparencia Activa y de Coordinación, Control y Seguimiento del SIAC) y Evaluación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y que incluya los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente, al menos para el cumplimiento de indicadores de desempeño para medir la calidad de servicio proporcionada por la institución, satisfacción ciudadana y el logro en los procesos de atención del SIAC.
	5.	La institución desarrolla auditorías internas de calidad a los procesos gestión del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico 2010 para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la Institución, detectando no conformidades ³³ (no cumplimiento de los requisitos del cliente ³⁴), observaciones y oportunidades de mejora detectadas para la implementación del sistema.
	6.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, documentando los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

31 Manual de Calidad: herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de 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 9001:2008 Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

32 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.

33 Incumplimiento de un requisito establecido.

34 Considerar como no conformidad el incumplimiento de indicadores de desempeño para medir la calidad de servicio proporcionada por la institución, satisfacción ciudadana y el logro en los procesos de atención del SIAC, incumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	7.	El servicio solicita la Certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a empresas certificadoras ³⁵ para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora ³⁶ considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2008 definidos por la Dirección de Presupuestos.
	8.	La institución realiza la auditoría de Pre certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, controlando que los resultados de la auditoría incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	9.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	10.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, controlando que los resultados incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no detectadas en la auditoría de certificación, y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución certifica ³⁷ los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana según alcance definido (objetivo N° 4).
ETAPA 3	13.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) resultados de auditorías internas y externas; ii) información del cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) estado de las acciones correctivas ³⁸ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) información de conformidad del producto ³⁹ v) información de acciones cuando existen productos no conformes; vi) acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	14.	La Institución mantiene el primer año la certificación de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12) para lo cual realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.

35 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 certificadores en norma ISO 9001:2008.

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

37 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 3 y 4 del sistema.

38 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.

39 Se entiende por producto del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana: 1) Atención e 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 y/o derivación de solicitudes del Usuario (Solicitud: Reclamo, queja, consulta, opinión sugerencia); 3) Informes a SEGEGOB.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	15.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
ETAPA 4	16.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) resultados de auditorías internas y externas; ii) información del cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) estado de las acciones correctivas ⁴⁰ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) información de conformidad del producto ⁴¹ v) información de acciones cuando existen productos no conformes; vi) acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	17.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12) para lo cual realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.
	18.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	19.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo de los procesos asociados al Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana certificado bajo la Norma ISO 9001:2008.

40 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.

41 Se entiende por producto del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana: 1) Atención e 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 y/o derivación de solicitudes del Usuario (Solicitud: Reclamo, queja, consulta, opinión sugerencia); 3) Informes a SEGEGOB.

4.5. Área: Planificación/ Control de Gestión. Sistema Planificación / Control de Gestión.

OBJETIVO. Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus Productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.

META. Procesos de planificación y sistemas de información para la gestión certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008 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.

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 Modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2008 y Actualización de Proyecciones para 2009. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda, Junio de 2009.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Noviembre 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2009. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda.
- Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl)
- Guía metodológica Planificación año 2010 (Definiciones estratégicas e Indicadores de Desempeño)
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2008 Sistema de Planificación y Control de Gestión.
- Norma NCH ISO 9001:2008

Área: Planificación / Control de Gestión
Sistema Planificación / Control de Gestión.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1.	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema Planificación / Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2.	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Planificación y Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico 2010, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2008, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión.
	3.	La Institución elabora el Plan y el Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de la calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO 9001:2008 del Sistema de Planificación y Control de Gestión según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	4.	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Planificación y Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico 2010 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad ⁴² ; ii) los Procedimientos Estratégicos ⁴³ según los requisitos técnicos relevantes de los procesos del sistema definidos por el cliente, que incorporen al menos las Definiciones estratégicas, Diseño del SIG, Sistematización de la Información, Evaluación del Cumplimiento de Metas Comprometidas en el Presupuesto y Programa de Seguimiento y que incluyan los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente, al menos para la elaboración de reportes, cumplimiento de las metas de los indicadores e incorporación de acciones que se generen del programa de seguimiento del sistema.
	5.	La institución desarrolla auditorías internas de la calidad a los procesos de gestión del Sistema de Planificación y Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico 2010 para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la Institución, detectando no conformidades ⁴⁴ (incluyendo el no cumplimiento de los requisitos del cliente ⁴⁵), observaciones y oportunidades de mejora detectadas para la implementación del sistema.
	6.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

42 Manual de Calidad: herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de 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 9001:2008 Sistema de Planificación y Control de Gestión.

43 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.

44 Incumplimiento de un requisito establecido.

45 Considerar como no conformidad al sistema el incumplimiento de las metas de los indicadores y no incorporación de acciones que se generen del programa de seguimiento del sistema, no cumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	7.	La institución solicita la Certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Planificación y Control de Gestión definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a empresas certificadoras ⁴⁶ , para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora ⁴⁷ , considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2008 definidos por la Dirección de Presupuestos.
	8.	La institución realiza la auditoría de Pre certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Planificación y Control de Gestión, controlando que los resultados de la auditoría incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Planificación y Control de Gestión señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	9.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	10.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Planificación y Control de Gestión, controlando que los resultados de la auditoría incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Planificación y Control de Gestión señalados en la etapa anterior (objetivo N°4).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no detectadas en la auditoría de certificación, y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución certifica ⁴⁸ los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema de Planificación y Control de Gestión según alcance definido (objetivo N° 4).
ETAPA 3	13.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) Resultados de las auditorías internas y externas de la calidad; ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) Estado de las acciones correctivas y preventivas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) Información de conformidad del producto; v) Información de acciones correctivas tomadas para tratar productos no conformes; vi) acciones de seguimiento de revisiones anteriores sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema de Planificación y Control de Gestión producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	14.	La Institución mantiene el primer año la certificación de los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12), para lo cual realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.
	15.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

46 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 certificadores en norma ISO 9001:2008.

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

48 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 3 y 4 del sistema.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 4	16.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) Resultados de las auditorías internas y externas de la calidad; ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) Estado de las acciones correctivas y preventivas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) Información de conformidad del producto; v) Información de acciones correctivas tomadas para tratar productos no conformes; vi) acciones de seguimiento de revisiones anteriores; vii) acciones implementadas en el Sistema de Planificación y Control de Gestión producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	17.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión certificados en la etapa anterior (objetivo N°12), realizando la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos Sistema de Planificación y Control de Gestión opera bajo la Norma ISO 9001:2008 y verificar la mejora del sistema.
	18.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	19.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo de los procesos asociados al Sistema de Planificación y Control de Gestión certificado bajo la Norma ISO 9001:2008.

4.6. Área Planificación/ Control de Gestión. Sistema Auditoría Interna.

OBJETIVO. Normalizar, según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, el funcionamiento de Unidades de Auditoría, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorías de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

META. Funcionamiento de Unidades de Auditoría certificado bajo Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008 con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorías de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2008 y Actualización de Proyecciones para 2009. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda, Junio de 2009.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Noviembre 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2009. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda.
- 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 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.
- Bases para la creación de Unidades de Auditoría Interna, para Servicios y Gobiernos Regionales. Documento Técnico 6, 1994, del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).
- DFL N°1/ 19.653 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2008 Sistema de Auditoría Interna.
- Norma NCH ISO 9001:2008

Área: Planificación / Control de Gestión
Sistema Auditoría Interna.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1.	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema Auditoría Interna definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2.	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Auditoría definidos en el Programa Marco Básico 2010, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2008, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema de Auditoría.
	3.	La Institución elabora el plan y el Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO 9001:2008 del Sistema de Auditoría, según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	4.	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Auditoría definidos en el Programa Marco Básico 2010 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad; ii) los Procedimientos Estratégicos de los procesos de Planificación, Programación, Ejecución, Informe y Seguimiento del proceso de auditoría y que incluya los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente.
	5.	La institución desarrolla auditorías internas de calidad a los procesos de gestión del Sistema de Auditoría definidos en el Programa Marco Básico 2010 determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la Institución, detectando no conformidades ⁴⁹ (incluyendo el no cumplimiento de los requisitos del cliente ⁵⁰), observaciones y oportunidades de mejoras detectadas para la implementación del sistema.
	6.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, documentando los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
ETAPA 2	7.	La institución solicita la Certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Auditoría definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a certificadoras ⁵¹ para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora ⁵² considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2008 definidos por la Dirección de Presupuestos.

⁴⁹ Incumplimiento de un requisito establecido.

⁵⁰ Incumplimiento en la elaboración del diagnóstico en base a la matriz de riesgos, planificación de auditoría en base a los resultados del diagnóstico, incumplimiento de programar las auditorías planificadas, la no elaboración de informes de auditorías de acuerdo a la planificación, incumplimiento en el porcentaje de implementación mínimo, no cumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.

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 certificadores en norma ISO 9001:2008.

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

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	8.	La institución realiza la auditoría de Pre certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Auditoría, controlando que los resultados de la auditoría incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Auditoría señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	9.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	10.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Auditoría, controlando que los resultados incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Auditoría señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no detectadas en la auditoría de certificación, y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución certifica ⁵³ los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema de Auditoría según alcance definido (objetivo N° 4).
ETAPA 3	13.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) resultados de auditorías internas y externas; ii) información del cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) estado de las acciones correctivas ⁵⁴ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) información de conformidad del producto ⁵⁵ v) información de acciones cuando existen productos no conformes; vi) acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema de Auditoría producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	14.	La Institución mantiene el primer año la certificación de los procesos del Sistema de Auditoría certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12), para lo cual realiza la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.
	15.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

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 mantención realizadas por la empresa certificadora, etapas 3 y 4 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 Auditoría los "Resolución de creación de la unidad de auditoría, estatuto de auditoría interna, informe de diagnóstico que respalda el plan anual de auditoría, plan de seguimiento que incorpore el informe de compromisos, informes de compromisos implementados e informe del grado de implementación de los compromisos de seguimiento".

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 4	16.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) resultados de auditorías internas y externas; ii) información del cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) estado de las acciones correctivas ⁵⁶ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) información de conformidad del producto ⁵⁷ v) información de acciones cuando existen productos no conformes; vi) acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema de Auditoría producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	17.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema de Auditoría certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12), realizando la auditoría de seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, que demuestre que los procesos de dicho sistema operan bajo la Norma ISO 9001:2008 y verificar la mejora del sistema.
	18.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	19.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo de los procesos asociados al Sistema de Auditoría certificado bajo la Norma ISO 9001:2008.

⁵⁶ 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.

⁵⁷ Se entiende por producto del sistema de Auditoría los "Resolución de creación de la unidad de auditoría, estatuto de auditoría interna, informe de diagnóstico que respalda el plan anual de auditoría, plan de seguimiento que incorpore el informe de compromisos, informes de compromisos implementados e informe del grado de implementación de los compromisos de seguimiento".

4.7. Área Administración Financiera. Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP).

OBJETIVO. Normalizar según el Sistema de Certificación Internacional Norma ISO 9001:2008, los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, mejorando su transparencia, eficiencia y calidad y fortaleciendo el acceso a mayor y mejor información.

META. Procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos certificado bajo Sistema Internacional Norma ISO 9001:2008 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.

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2008 y Actualización de Proyecciones para 2009. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda, Junio de 2009.
- Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Noviembre 2008
- Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2009. Dirección de Presupuestos- Ministerio de Hacienda.
- 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.mercadopublico.cl.
- Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública www.mercadopublico.cl.
- Manual de Referencia: Guía para la implementación ISO 9001:2008 Sistema de Compras y Contrataciones.
- Norma NCH ISO 9001:2008.

Área: Administración Financiera
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP).

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 1	1.	La institución solicita la preparación para la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a empresas consultoras, para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa consultora considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia y Bases Administrativas para la preparación de la certificación ISO definidos por la Dirección de Presupuestos.
	2.	La Institución realiza un diagnóstico para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico 2010, considerando al menos los procesos del sistema necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2008, señalando los requerimientos de la Norma que no se encuentran actualmente considerados en los procesos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público
	3.	La Institución elabora el Plan y el Programa de Trabajo Anual que define actividades, responsables y fechas de cada una de las actividades de capacitación, implementación, auditorías de calidad, cierre de no conformidades a realizar en el proceso de implementación de la certificación ISO 9001:2008 del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, según lo establecido en el Plan para la preparación de la certificación.
	4.	La Institución implementa el Programa de Trabajo Anual para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico 2010 incluyendo al menos: i) el Manual de Calidad ⁵⁸ ; ii) los Procedimientos Estratégicos ⁵⁹ de los procesos de Diagnóstico, Planificación, Ejecución, Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Compras; así como Diagnóstico, Diseño, Ejecución y Evaluación de Proyectos destinados a mejorar la Gestión de Abastecimiento; incluyendo los controles explícitos de los procesos del sistema definidos por el cliente, al menos para el cumplimiento de metas de indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados y seguimiento al Plan Anual de Compras.
	5.	La institución desarrolla auditorías internas de calidad a los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico 2010 para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la Institución, detectando no conformidades ⁶⁰ (no cumplimiento de los requisitos del cliente ⁶¹), observaciones y oportunidades de mejoras detectadas para la implementación del sistema.
	6.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, documentando los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.

58 Manual de Calidad: herramienta que incluye: a) el alcance del sistema de 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 9001:2008 Sistema de Compras y Contrataciones Públicas.

59 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.

60 Incumplimiento de un requisito establecido.

61 Incumplimiento de metas de indicadores definidos para evaluar el cumplimiento transparente y eficiente de los procesos de compra y contratación realizados, exclusión en el proceso de abastecimiento del análisis de las desviaciones producidas en el Plan anual de Compras, no cumplimientos a procedimientos o a los documentos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
ETAPA 2	7.	La institución solicita la Certificación ISO 9001:2008 de los procesos de gestión del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2010 a empresas certificadoras ⁶² para lo cual debe realizar el proceso de selección de la empresa certificadora ⁶³ considerando los requisitos definidos por los Términos Técnicos de Referencia para la certificación ISO 9001:2008 definidos por la Dirección de Presupuestos.
	8.	La institución realiza la auditoría de Pre certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, controlando que los resultados de la auditoría incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	9.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades detectadas en la auditoría de Pre certificación y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	10.	La Institución realiza la auditoría de Certificación, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el grado de implementación de la norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, controlando que los resultados de la auditoría incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y asegurando que se revisaron los procedimientos estratégicos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público señalados en la etapa anterior (objetivo N° 4).
	11.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no detectadas en la auditoría de certificación, y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
	12.	La Institución certifica ⁶⁴ los procesos establecidos en la etapa de Preparación del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público según alcance definido (objetivo N° 4).
ETAPA 3	13.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) resultados de auditorías internas y externas; ii) información del cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) estado de las acciones correctivas ⁶⁵ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) información de conformidad del producto ⁶⁶ v) información de acciones cuando existen productos no conformes; vi) acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	14.	La Institución mantiene el primer año la certificación de los procesos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12), para lo cual realiza la Auditoría de Seguimiento o Mantenimiento, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.

62 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 certificadores en norma ISO 9001:2008.

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 mantenimiento realizadas por la empresa certificadora, etapas 3 y 4 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 Compras y Contrataciones Públicas a los "bienes y/o servicios adquiridos a través del sistema de compras y contrataciones e Informes de gestión de abastecimiento".

N° Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	15.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas.
ETAPA 4	16.	La Institución realiza el proceso de Revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, analizando al menos: i) resultados de auditorías internas y externas; ii) información del cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) estado de las acciones correctivas ⁶⁷ y preventivas realizadas para resolver las no conformidades y observaciones detectadas; iv) información de conformidad del producto ⁶⁸ v) información de acciones cuando existen productos no conformes; vi) acciones de seguimiento por la dirección sobre la operación del sistema, la ampliación alcance, la revisión de política y objetivos de calidad y la actualización si corresponde; vii) acciones implementadas en el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público producto de los resultados de la satisfacción de los clientes del sistema y de sus nuevos requisitos.
	17.	La Institución mantiene el segundo año la certificación de los procesos del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público certificados en la etapa anterior (objetivo N° 12), para lo cual realiza la Auditoría de Seguimiento o mantención, desarrollada por la empresa certificadora contratada, de manera de verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la mejora del sistema.
	18.	La Institución define las acciones correctivas y preventivas necesarias para solucionar las no conformidades o mejorar el sistema, detectados en la o las auditorías de seguimiento o mantención del segundo año y documenta los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda una vez implementadas las acciones correctivas y preventivas definidas.
	19.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo ⁷⁴ de los procesos asociados al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público certificado bajo la Norma ISO 9001:2008.

67 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.

68 Se entiende por producto del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas a los "bienes y/o servicios adquiridos a través del sistema de compras y contrataciones e Informes de gestión de abastecimiento".