



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

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

DOCUMENTO TÉCNICO
Junio de 2009

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Página	Ítem modificado	Cambio efectuado
01	Septiembre de 2008			Versión inicial.
02	Junio de 2009	5	1. Antecedentes	Se incorpora último párrafo que señala el nuevo contenido del presente documento.
02	Junio de 2009	6	2. Objetivos y Requisitos	Se agrega última frase al primer párrafo, que señala la incorporación del nuevo Sistema de Acceso a la Información Pública en el presente documento.
02	Junio de 2009	6 - 7	Cuadro 1 Programa Marco Básico Áreas / Sistemas/Objetivos	Se agrega Sistema de Acceso a la Información Pública en Área Calidad de Atención a Usuarios.
02	Junio de 2009	8	3. Aspectos Generales para su Formulación. Punto N° 2	Se agrega frase al punto N° 2, que señala la incorporación del nuevo Sistema de Acceso a la Información Pública en el presente documento.
02	Junio de 2009	9	Letra C	Se corrige frase que señala etapas del SIAC en que solicita el diseño y posterior medición de indicadores de resultados que midan <u>el efecto</u> en la atención al ciudadano. Decía etapas 2 y 3, y debió decir etapas 5 y 6.
02	Junio de 2009	10	Letra G	Se agrega descripción general del nuevo Sistema de Acceso a la Información Pública
02	Junio de 2009	11 - 12	Cuadro 2. Red de Expertos de los sistemas de gestión del Programa Marco Básico.	Se agrega Sistema de Acceso a la Información Pública en Área Calidad de Atención a Usuarios, Red de Expertos Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) del Ministerio Secretaría General de Gobierno.
02	Junio de 2009	32 - 34	4.6. Área calidad de atención a usuarios. Sistema de acceso a la información pública	Se agregan objetivo general, antecedentes y objetivos del Sistema de Acceso a la Información Pública
02	Junio de 2009	36 - 37	Área planificación / control / gestión territorial. Sistema de planificación / control de gestión. Notas 44 y 45	Se corrigen notas 44 y 45 que estaban cambiadas. La nota 44 corresponde al objetivo 9 y la nota 45 al objetivo 12.

INDICE

1. Antecedentes.....	4
2. Objetivos y Requisitos	5
3. Aspectos Generales para su Formulación	8
4. Programa Marco. Áreas, Sistemas y Etapas	13
4.1. ÁREA RECURSOS HUMANOS. SISTEMA DE CAPACITACIÓN	14
4.2. ÁREA RECURSOS HUMANOS. SISTEMA DE HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO	17
4.3. ÁREA RECURSOS HUMANOS. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	20
4.4. ÁREA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA.....	22
4.5. ÁREA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRONICO	28
4.6. ÁREA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. SISTEMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	32
4.7. ÁREA PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN	35
4.8. ÁREA PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL. SISTEMA DE AUDITORIA INTERNA	38
4.9. ÁREA PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL. SISTEMA DE GESTION TERRITORIAL	41
4.10. ÁREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. SISTEMA DE SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO	44
4.11. ÁREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. SISTEMA DE ADMINISTRACION FINANCIERO-CONTABLE	47
4.12. ÁREA ENFOQUE DE GÉNERO. SISTEMA DE ENFOQUE DE GÉNERO.....	49

Programas de Mejoramiento de la Gestión. Programa Marco Básico (PMB)

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% 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 3.5% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%.²

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

Este año, se ha avanzado 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

1 Ley N° 19.553, de febrero de 1998, que concede una asignación de modernización, Decreto N° 475, de Hacienda, de mayo de 1998, que regula la aplicación del componente variable de la asignación de modernización, 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 el 2009 es de 7%.

reciben los bienes y servicios de la institución, a sus clientes internos y a 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 9000 logradas, hacia el alcance en todas las regiones donde sea aplicable e incorporando los procesos de los productos estratégicos en la entrega de bienes y servicios a la ciudadanía. De esta forma desde el año 2008 los PMG cuentan con Programa Marco Básico, un Programa Marco Avanzado y un Programa Marco de la Calidad.

Para una adecuada comprensión por parte de las instituciones, se elaboraron 3 documentos Técnicos en su Versión 01; “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Básico”, “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Avanzado” y “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco de la Calidad”.

El presente documento corresponde a la Versión 02 del primero de ellos; “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Básico. Junio 2009”, que contiene la incorporación del nuevo Sistema de Acceso a la Información Pública y la precisión y corrección de algunos elementos de la Versión 01, los que son debidamente señalados en la hoja de control de cambios del presente documento.

2. Objetivos y Requisitos

El Programa Marco Básico de los Programas de Mejoramiento de la Gestión se enmarca en un conjunto de áreas comunes para todas las instituciones del sector público, el cual es propuesto anualmente por el Comité Técnico, creado a través del reglamento N° 475, de 1998, del Ministerio de Hacienda, y aprobado por los Ministros de Interior, de Hacienda y Secretario General de la Presidencia. Dicho Programa Marco incluye aquellas áreas y sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios, respondiendo a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público. Estas áreas son: recursos humanos, calidad de atención de usuarios, planificación/control/gestión territorial, administración financiera y enfoque de género, y los sistemas son: capacitación, higiene - seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo, evaluación del desempeño, sistema integral de atención ciudadana, gobierno electrónico, planificación /control de gestión, auditoría interna, gestión territorial, sistema de compras y contrataciones públicas, financiero contable y enfoque de género. Cada sistema comprende etapas de desarrollo o estados de avance posibles y para cada etapa se establecen los requisitos técnicos, de acuerdo a lo tipificado en términos de contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema se encuentre implementado según características y requisitos básicos³. Para esta Versión 02 del Documento Técnico, de junio de 2009, se ha

3 Para mayor detalle sobre aspectos de diseño y metodológicos del PMG ver documentos “Informe Finanzas Públicas. Proyecto Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008” y “Estado de la Hacienda Pública 2007”.

incorporado un nuevo sistema con sus respectivos antecedentes y objetivos, denominado Sistema de Acceso a la Información Pública.

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

Cuadro 1
Programa Marco Básico
Áreas / Sistemas/Objetivos

Áreas	Sistemas	Número de Etapas	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	4	Desarrollar el ciclo de gestión de la capacitación, en el marco de la gestión de Recursos Humanos, con énfasis en la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento ⁴ de la institución, con participación de los funcionarios.
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	4	Formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y en general, de las condiciones del lugar de trabajo con participación de los trabajadores.
	Evaluación del Desempeño	4	Reconocer el desempeño de los funcionarios mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	6	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.
	Gobierno Electrónico	7	Contribuir al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos y los procesos de soporte institucional.
	Sistema de Acceso a la Información Pública	4	Contar con mecanismos que faciliten el acceso a la información y la transparencia de los actos y resoluciones de la Institución, para dar cumplimiento a la Ley 20.285.
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión	6	Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos, y rendir cuentas de su gestión institucional.

⁴ Se entiende por óptimo funcionamiento al cumplimiento de la misión, objetivos y productos estratégicos que el servicio ha definido para el periodo, satisfaciendo los requerimientos de sus clientes/usuarios/beneficiarios.

Áreas	Sistemas	Número de Etapas	Objetivo
	Auditoría Interna	4	Crear y fortalecer las 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.
	Gestión Territorial	4	Incorporar en los productos (bienes y/o servicios) que entrega la institución una perspectiva territorial.
ADMINISTRACION FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	6	Mejorar la transparencia, eficiencia y calidad de los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, así como fortalecer el acceso a mayor y mejor información.
	Financiero Contable	4	Fortalecer la función Financiero-Contable a través del mejoramiento de procesos y sistemas de información administrativa y financiera de general aplicación, de manera que la información cumpla con requisitos básicos de pertinencia, oportunidad, consistencia, calidad y confiabilidad; y que efectivamente permita apoyar el control y toma de decisiones.
ENFOQUE DE GÉNERO	Enfoque de Género	4	Incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) de la institución, considerando desde el diseño de estos hasta la entrega a los usuarios finales y su evaluación.

3. Aspectos Generales para su Formulación

1. Para la formulación del Programa Marco Básico de los PMG para el año 2009, cada servicio debe proponer como “objetivo de gestión” aquella etapa que alcanzará a fines del año 2009, además de las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores, debiendo al menos proponerse un objetivo por cada prioridad, ya sea alta, mediana o menor y no pudiendo ninguna ponderación ser inferior a 5%.

Asimismo, cada objetivo de gestión de alta prioridad, no podrá tener una ponderación inferior a un objetivo de gestión de mediana prioridad, ni éste una ponderación inferior a un objetivo de menor prioridad.

Los objetivos de alta prioridad tendrán en conjunto una ponderación de un 60%, los de mediana prioridad un 30% y los de menor prioridad un 10%, pudiendo en cada caso el Servicio respectivo dividir de la manera que estime conveniente, dichos porcentajes entre los objetivos clasificados en cada categoría.

2. El Programa Marco Básico para el año 2009 modifica objetivos de gestión y/o etapas de desarrollo en los sistemas de Gobierno Electrónico, Capacitación, Sistema Integral de Atención Ciudadana, Compras y Contrataciones Públicas, Enfoque de Género y Financiero Contable. En los sistemas de Higiene y Seguridad, Evaluación del Desempeño, Planificación y Control de Gestión y Auditoría se incorporan precisiones en la redacción de los objetivos aplicados el año 2008. Finalmente, en esta versión de junio de 2009 del Documento Técnico, se agrega el Sistema de Acceso a la Información Pública. En particular las modificaciones a los sistemas se detallan a continuación.
 - a) Gobierno Electrónico. Actualmente el sistema contempla 6 etapas de desarrollo. Las primeras cuatro se relacionan con la incorporación y uso de TIC para mejorar los procesos de provisión de bienes y servicios y los procesos de soporte institucional. Las etapas 5 y 6 incorporan los procesos de interoperabilidad con otros organismos públicos. Este proceso incluye el diagnóstico y diseño en la etapa 5 y la implementación y evaluación en la etapa 6. Para el año 2009 se aumentan las etapas del Sistema Gobierno Electrónico de 6 a 7, donde en la etapa 6 solo se implementa el(los) proyecto(s) de interoperatividad y en la nueva etapa 7 se evalúan los mismos, ante la evidencia de que dichos procesos son secuenciales y por tanto requieren desarrollarse en dos etapas distintas.
 - b) Capacitación. El sistema contempla 4 etapas de desarrollo que fueron diseñadas inicialmente en base a la realidad del proceso de capacitación del año 2001. Estas 4 etapas comprenden la creación del comité bipartito de capacitación, la propuesta de acciones de capacitación para el año y los mecanismos de selección de los organismos capacitadores.

En la etapa 2 se realiza el diagnóstico de las necesidades de capacitación y el diagnóstico de competencias laborales y el diseño del Plan de Anual de Capacitación (PAC), en la etapa 3 se ejecuta el PAC y en la etapa 4 se evalúa el PAC y se difunde sus resultados a los funcionarios. La modificación consiste en eliminar de la etapa 1 del Sistema de Capacitación, la propuesta de acciones de capacitación y la selección de organismos capacitadores, ya que se encuentra en la etapa 3 en el marco de la ejecución del PAC. Del mismo modo, se separa el diagnóstico de necesidades de capacitación y de competencias laborales de la elaboración del PAC, siendo dicho diagnóstico parte de la etapa 1 y la elaboración del PAC parte de la etapa 2.

- c) Sistema Integral de Atención Información y Ciudadana (SIAC). El sistema cambia el nombre identificando en él al beneficiario final como los Ciudadanos. El sistema consta de 6 etapas. Las 4 primeras desarrollan la OIRS desde su diagnóstico hasta su evaluación. Las etapas 5 y 6 incorporan el Sistema Integral de Atención Ciudadana, siendo la etapa 5 la correspondiente al diagnóstico y diseño del SIAC y la etapa 6 la implementación y evaluación del mismo. Para el año 2009 se incorpora en el Sistema Integral de Atención Ciudadana, en la etapa 5 y 6 el diseño y posterior medición de indicadores de resultados que midan el efecto en la atención al ciudadano, respectivamente, y se incorpora en lo que corresponda la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado como aspecto clave a considerar al momento de diseñar, implementar y evaluar el sistema.
- d) Compras y Contrataciones Públicas. El sistema de compras consta de 6 etapas. Las primeras 4 se relacionan con formar profesionales competentes en materias de abastecimiento, y elaborar, ejecutar y evaluar el Plan de Compras utilizando la plataforma de ChileCompra, en el marco de la legislación y de lo establecido por la Dirección de Compras. Las etapas 5 y 6 agregan a lo anterior la gestión de abastecimiento que incluye proyectos de mejoramiento para la gestión de inventarios, proveedores y contratos. El desarrollo de estas etapas ha seguido la lógica de la implementación del sistema de ChileCompra. La modificación para el año 2009 consiste en reorganizar el contenido de las etapas del Sistema de Compras en orden secuencial siguiendo la lógica del sistema en régimen.
- e) Enfoque de Género. El sistema consta de 4 etapas las que señalan la exigencia de incorporar la perspectiva de género en los procesos de provisión de bienes y servicios. La modificación para 2009 consiste en explicitar expresamente en los objetivos del sistema de Enfoque de Género, el vínculo con las exigencias de la Agenda de Género que cada Ministerio ha comprometido en el Consejo de la Equidad y los compromisos ministeriales correspondientes.

- f) Financiero – Contable. El sistema consta de 5 etapas. El desarrollo de este sistema ha estado centrado en la incorporación de la tecnología del SIGFE en los procesos financieros contable de las instituciones, la formación de profesionales en contabilidad gubernamental a través de Contraloría General de la República y la entrega oportuna y de calidad de informes financieros y de dotación de personal. El estado actual del sistema es el que el 100% de las instituciones del gobierno central que comprometen el sistema financiero contable ya operan en SIGFE y se encuentran en la etapa final del mismo, amerita ajustar dichas etapas. La modificación consiste en reordenar en 4 las actuales 5 etapas del Sistema Financiero Contable, eliminando la etapa incluida en el Programa Marco Básico 2008 asociada a la entrega de informes financieros contables, ya que esa actividad se recoge en la etapa de operar con SIGFE y en la etapa 4, que ahora sería la etapa final, que incorpora nuevos informes complementarios para el análisis financiero.
- g) Sistema de Acceso a la Información Pública. Esta versión del Documento Técnico, incorpora el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), creado como nuevo sistema del Programa Marco Básico a partir del año 2009. La tipificación de las etapas y los “objetivos de gestión” de este sistema corresponde a la definición establecida, aprobada y difundida a los servicios actualmente eximidos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), a través del Oficio Circular N°57 de 26 de Noviembre de 2008 de los Ministros de Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia.

El nuevo sistema, se funda en la reciente entrada en vigencia de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, cuyos elementos relevantes han sido incorporados explícitamente en el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) como objetivos de gestión, con la finalidad que las instituciones cuenten con mecanismos operativos y regulares sobre transparencia activa y para responder solicitudes de acceso a información pública.

No obstante, existe un conjunto de instituciones que no atiende usuarios finales, por la naturaleza de sus productos y/o servicios, y por tanto se encuentran actualmente eximidos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), habiéndose establecido que comprometan un sistema de acceso a la información, con el propósito de desarrollar acciones y procesos relativos a la Ley de Transparencia, ya sea que comprometan sistemas del Programa Marco Básico, Avanzado o de la Calidad.

Este nuevo sistema consta de 4 etapas de desarrollo. Las etapas consisten en el diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de los procesos necesarios para que la institución cuente con mecanismos que faciliten el acceso y la transparencia de los actos y resoluciones de la institución.

- h) Otros sistemas del Programa Marco Básico. En el resto de los sistemas se incorporan precisiones a los objetivos para definirlos en forma simple y eliminando los medios de

verificación de la redacción del objetivo, en los casos que esto ocurría.

Los cambios que se incorporan han sido trabajados técnicamente con las instituciones responsables de ellos y que forman parte de la Red de Expertos del PMG, y con posterioridad fueron propuestos por el Comité Técnico y aprobados por los Ministros de Interior, Hacienda y Secretario General de la Presidencia⁵.

La Red de Expertos la conforman un conjunto de instituciones de la administración pública, expertos en dichos sistemas y cuyas funciones están asociadas a los sistemas de gestión que se encuentran en el Programa Marco Básico. Su rol es apoyar el proceso de formulación, implementación, validación técnica, pre-evaluación y evaluación del PMG. En Cuadro 2 se presenta la Red de Expertos de cada sistema del Programa Marco Básico.

Cuadro 2.

Red de Expertos de los sistemas de gestión del Programa Marco Básico.

Áreas	Sistemas	Red de Expertos
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	Dirección Nacional de Servicio Civil (DNSC) del Ministerio de Hacienda
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
	Evaluación del Desempeño	Dirección Nacional de Servicio Civil (DNSC) del Ministerio de Hacienda
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) del Ministerio Secretaria General de Gobierno
	Gobierno Electrónico	Secretaría y Administración General del Ministerio de Economía
	Sistema de Acceso a la Información Pública	Secretaría General de Gobierno (SEGEOB) del Ministerio Secretaria General de Gobierno
PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL	Planificación /Control de Gestión	Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda
	Auditoría Interna	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) del Ministerio de Hacienda
	Gestión Territorial	Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE) del Ministerio del Interior

5 Oficio Circular N°39 del 17 de julio del 2008.

Áreas	Sistemas	Red de Expertos
ADMINISTRACION FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DCCP) del Ministerio de Hacienda
	Administración Financiero - Contable	Contraloría General de la República (CGR) y Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda
ENFOQUE DE GÉNERO	Enfoque de Género	Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) del Ministerio de Planificación

3. En la formulación del Programa Marco Básico para el año 2009 los objetivos de gestión deberán comprometerse de acuerdo a lo siguiente:
 - a) En el caso de aquellos sistemas en que el servicio todavía no compromete las etapas finales, éstos deberán comprometer la etapa siguiente.
 - b) En el caso de los sistemas en que el servicio está en etapa final y el objetivo de gestión a comprometer está en el Programa Marco Avanzado o en el Programa Marco de la Calidad, no deberá establecer compromisos en el Programa Marco Básico. De lo contrario deberá comprometer la misma etapa final del Programa Marco Básico es decir, se deberán mantener los requisitos técnicos.
4. El Programa Marco Básico del PMG de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo de cada sistema que se propone alcanzar para el año 2009, sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en el Programa.
5. La propuesta de PMG debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2009.
6. Las etapas, que comprenden uno o más objetivos de gestión, y sus prioridades conforman la propuesta de PMG de cada servicio, la que una vez aprobada se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro del ramo, Ministro del Interior, de Hacienda, y Secretario General de la Presidencia. Serán parte integrante de este Decreto el documento "Programa de Mejoramiento de Gestión, (PMG) Año 2009. Programa Marco Básico" y el Documento "Medios de Verificación y Requisitos Técnicos PMG 2009. Programa Marco Básico".
7. No obstante que el Programa Marco Básico 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 comprende uno o más "objetivos 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.

8. Para verificar el cumplimiento de la etapa comprometida como “objetivo de gestión” de cada sistema se debe acreditar el cumplimiento total de cada uno de los Requisitos Técnicos establecidos en el Documento “Medios de Verificación y Requisitos Técnicos PMG 2009. Programa Marco Básico”, 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. Áreas, Sistemas y Etapas

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

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

Los sistemas descritos a continuación tienen el siguiente orden:

- Sistema de Capacitación
- Sistema Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
- Sistema Evaluación del Desempeño
- Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.
- Sistema Gobierno Electrónico
- Sistema de Acceso a la Información Pública
- Sistema Planificación / Control de Gestión.
- Sistema Auditoría Interna.
- Sistema Gestión Territorial
- Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP)
- Sistema Administración Financiero – Contable
- Sistema Enfoque de Género

4.1. ÁREA RECURSOS HUMANOS. SISTEMA DE CAPACITACIÓN

OBJETIVO. Desarrollar el ciclo de gestión de la capacitación, en el marco de la gestión de Recursos Humanos, con énfasis en la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo⁶ funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.

META. Funcionamiento de los Comités Bipartitos de Capacitación y ciclo de gestión de la capacitación, considerando los procesos de detección de necesidades de capacitación, elaboración, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los/as funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios y en el marco de la gestión de Recursos Humanos del servicio.

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.

⁶ Se entiende por óptimo funcionamiento al cumplimiento de la misión, objetivos y productos estratégicos que el servicio ha definido para el periodo, satisfaciendo los requerimientos de sus clientes/usuarios/beneficiarios.

ÁREA RECURSOS HUMANOS. SISTEMA DE CAPACITACIÓN

Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapas 1	1.	La institución constituye y dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación.
	2.	La institución define y formula una Política de Capacitación, considerando las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), las Definiciones Estratégicas y la Política de Recursos Humanos de la Institución con la asesoría del Comité Bipartito.
	3.	La institución realiza un Diagnóstico de Competencias laborales transversales y/o específicas ⁷ , requeridas para lograr el mejoramiento de la gestión de la institución, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, para detectar necesidades de capacitación.
	4.	La institución realiza un Diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, para detectar líneas clave de capacitación, considerando al menos, las Definiciones Estratégicas ⁸ y el diagnóstico de competencias laborales de los funcionarios.
	5.	La institución identifica las líneas claves de capacitación en base a las brechas detectadas en el diagnóstico de necesidades de capacitación.
Etapas 2	6.	La institución diseña el Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado por el jefe de servicio, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, considerando las líneas claves de capacitación identificadas en el diagnóstico y en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente.
	7.	La institución elabora un Programa de Trabajo anual, de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual de Capacitación (PAC), definiendo al menos actividades, plazos y responsables.
	8.	La institución diseña los mecanismos de selección de organismos capacitadores, considerando disposiciones del sistema de compras y contrataciones públicas reguladas por la Ley de Compras y Procedimientos de la Dirección de Compras (Chile Compra) y lo definido en el plan anual de capacitación.
	9.	La institución diseña los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación.
	10.	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado.
	11.	La institución diseña los mecanismos de evaluación de los resultados de la capacitación.
	12.	La institución informa a todos los funcionarios respecto del Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado para el año siguiente, así como del Programa de Trabajo específico que se aplicará para su ejecución.

7 Se entiende por Competencias Transversales a "aquellos comportamientos laborales que son propios del desempeño en diferentes sectores o actividades y que, por lo mismo, no necesariamente se relacionan con un puesto en particular", por ejemplo, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, tecnologías de información u otros. (Obs. Corresponden a las competencias "Genéricas" que se exigieron durante el año 2003. El cambio de nombre se resolvió para concordar la nomenclatura con la vigente en el ámbito privado). Se entiende por Competencias Específicas, "aquellas que son requeridas de manera relevante para el desempeño de un cargo para cumplir exitosamente con su objetivo y sus funciones. Lo anterior involucra la identificación de los conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer una persona para cumplir con un óptimo desempeño, en un contexto organizacional determinado".

8 Las definiciones estratégicas institucionales son presentadas cada año por las instituciones en la formulación presupuestaria, formulario A-1.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 3	13.	La institución ejecuta el Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado y el gasto correspondiente en consistencia con el presupuesto de capacitación asignado por la Ley de Presupuestos ⁹ , implementando lo establecido en el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior.
	14.	La institución aplica los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación establecidos en la etapa anterior.
	15.	La institución aplica los mecanismos de evaluación y selección de los oferentes, según los criterios establecidos en la etapa anterior.
	16.	La institución mide los indicadores de desempeño elaborados para evaluar el Plan de Capacitación.
	17.	La institución registra en el SISPubli e informa a los funcionarios y al Comité Bipartito de Capacitación, los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo, incluidos el detalle de las acciones de capacitación realizadas de acuerdo al plan y el presupuesto ejecutado.
Etapa 4	18.	La institución, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, evalúa los resultados del Plan Anual de Capacitación ejecutado, aplicando los mecanismos de evaluación diseñados en la etapa 2 y considerando la medición de los indicadores de desempeño.
	19.	La institución, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, evalúa la ejecución del Programa de Trabajo Anual en término de las acciones realizadas, el gasto ejecutado y los funcionarios capacitados.
	20.	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos ¹⁰ , plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación del PAC y Programa de Trabajo.
	21.	La institución, a través de la Unidad de Recursos Humanos y con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, difunde a los funcionarios los resultados de la evaluación realizada.
	22.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ¹¹ .

9 El Presupuesto de Capacitación es asignado por Ley de Presupuestos anualmente en su Subtítulo 22, Glosa de Capacitación y Perfeccionamiento. El gasto ejecutado en acciones de capacitación no podrá incluir para su cálculo compras de equipos computacionales u otros de similar naturaleza.

10 Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico, diseño o implementación del plan, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.

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

4.2. ÁREA RECURSOS HUMANOS. SISTEMA DE HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

OBJETIVO. 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 desarrollo de 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.

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.

ÁREA RECURSOS HUMANOS. SISTEMA DE HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1.	La institución dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
	2.	Las instituciones que no reúnan los requisitos legales para constituir un Comité Paritario se deberá organizar un Comité Voluntario ¹² , para dar cumplimiento a los requisitos del sistema.
Etapa 2	3.	La institución, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos y/o por el Comité Paritario o Comité Voluntario o el Encargado ¹³ , elabora un Diagnóstico de la calidad de los Ambientes de Trabajo.
	4.	La institución, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos y/o por el Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado ¹³ , elabora el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo basado en el Diagnóstico de la calidad de los Ambientes de Trabajo, definiendo los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de su implementación.
	5.	La institución, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos y/o por el del Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado ¹³ , elabora un Plan de Emergencia ¹⁴ para enfrentar las situaciones de emergencia y dar respuesta oportuna y adecuada a dichas situaciones.
	6.	La institución, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos y/o por el del Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado ¹³ , elabora un Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo.
	7.	La institución informa a los funcionarios el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el Plan de Emergencia y el Procedimiento de actuación frente a accidentes de trabajo aprobadas.
	8.	La institución elabora el Programa de Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual aprobado de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el Plan aprobado de Emergencia y el Procedimiento de actuación frente a accidentes de trabajo y lo comunica a los funcionarios, definiendo al menos actividades, plazos y responsables.
Etapa 3	9.	La institución ejecuta el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el Plan de Emergencia y el Procedimiento de actuación frente a accidentes de trabajo, según lo establecido en el Programa de Trabajo y mide los indicadores de desempeño del Plan anual de Prevención de Riesgos.
	10.	La institución a través del Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado, registra los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo, incluidos el detalle de las acciones en materia de mejoramiento de ambientes de trabajo realizadas y lo difunde a los funcionarios.

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

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

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

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 4	11.	La institución, a través del Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado, evalúa los resultados de la ejecución del Plan Anual según el Programa de Trabajo ejecutado en el periodo, en término de las acciones realizadas, la efectividad de dichas acciones, el gasto ejecutado y los funcionarios beneficiados, considerando la medición de los indicadores de desempeño.
	12.	La institución difunde a los funcionarios los resultados de la evaluación realizada.
	13.	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos ¹⁵ , plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación.
	14.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ¹⁶ .

15 Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico, diseño o implementación del plan, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.

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

4.3. ÁREA RECURSOS HUMANOS. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

OBJETIVO. Reconocer el desempeño de los/as funcionarios/as mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.

META. Proceso de Evaluación de Desempeño de los funcionarios operando, con el objeto de reconocer el 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.

ÁREA RECURSOS HUMANOS. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1.	La institución dicta el Reglamento Especial de Evaluación del Desempeño, a través de Decreto Supremo.
	2.	La institución formula, perfecciona una política de Evaluación del Desempeño enmarcada en la "Política de Recursos Humanos".
Etapa 2	3.	La institución define los criterios de evaluación del desempeño.
	4.	La institución aplica una política de Evaluación del Desempeño enmarcada en la "Política de Recursos Humanos".
	5.	La institución difunde a los(as) funcionarios(as) los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño.
	6.	La institución capacita a evaluadores y preevaluadores, previo al primer proceso de evaluación.
Etapa 3	7.	La institución aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos.
	8.	La institución evalúa los resultados de la aplicación de la política de Evaluación del Desempeño enmarcada en la "Política de Recursos Humanos".
	9.	La institución efectúa un análisis del proceso de evaluación del desempeño aplicado y los resultados de las calificaciones obtenidas.
	10.	La institución elabora un Programa de Seguimiento basado en los resultados del análisis del proceso de evaluación del desempeño y de las calificaciones obtenidas, que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables.
Etapa 4	11.	La institución ejecuta el Programa de Seguimiento elaborado en la etapa anterior ¹⁷ .
	12.	La institución evalúa los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño modificado y mejorado, basado en el Programa de Seguimiento aplicado.
	13.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ¹⁸ .

17 Los compromisos deben ser incorporados en el ciclo del proceso de Evaluación del Desempeño, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas

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

4.4. ÁREA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO. 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. Un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana implementado y funcionando, de modo que facilite el acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos y resoluciones de la Institución, y permite 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 Atención Ciudadana. Guía Metodológica, 2009.
- Programa de Gobierno 2006 – 2010, capítulo: Nuevo Trato Ciudadano.
- Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior.
- Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04 del 19 de Junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- Reforma Constitucional año 2005 que modifica el artículo 8 de la Constitución.
- GAB. PRES. N° 008: Instructivo presidencial sobre transparencia activa y publicidad de la información de la Administración de Estado, del 04 de Diciembre de 2006.
- Ley N° 20.285, 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.

ÁREA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Etapa	Nº Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1.	La institución realiza un diagnóstico del estado actual de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), identificando y analizando los instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas.
	2.	La institución identifica en el diagnóstico, aquella información pública que se dispone en las actuales OIRS, la información que no se dispone y aquella que tiene carácter reservado, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
	3.	La institución compara los resultados del diagnóstico y establece brechas de funcionamiento con el modelo OIRS definido por la Secretaría General de Gobierno ¹⁹ .
Etapa 2	4.	La institución diseña una OIRS, de acuerdo a los resultados del diagnóstico elaborado en la etapa anterior.
	5.	La institución elabora un Plan General de Implementación de la OIRS diseñada, señalando su objetivo general y específicos; los instrumentos y descriptores ²⁰ para los siguientes registros: solicitudes de información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros; los instrumentos y medios para la difusión de las OIRS; metodología a utilizar para la atención y entrega de información pública a usuarios y Nº de OIRS a implementar cada año.
	6.	La institución define los indicadores de desempeño para medir el logro en los procesos de atención de las OIRS, de respuesta a las solicitudes de información pública y satisfacción ciudadana, y determina el valor de la meta anual de cada uno. Estos indicadores deben reportar información relevante respecto a las siguientes variables: satisfacción ciudadana (infraestructura para la atención ciudadana, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales considerando la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; cumplimiento de plazos legales considerando la Ley 19.880; capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento, mejora continua de las OIRS y con la entrega de Información Pública; y grado de efectividad de los procedimientos relativos a derivaciones internas y externas que operan en las OIRS.
	7.	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS, señalando al menos los principales hitos de su implementación, procedimientos necesarios para dar respuesta a las solicitudes de información pública, y un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.
Etapa 3	8.	La institución implementa parcialmente las OIRS, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior ²¹ , implementando la metodología de atención, información y derivación de usuarios, a través de la incorporación de sistemas de registro y seguimiento de solicitudes de información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones u otros.

19 Este modelo es descrito en la Guía Metodológica 2009 del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) y es elaborado por el Departamento de Información Ciudadana, de la División de Organizaciones Sociales (Ministerio Secretaría General de Gobierno) y publicado en el sitio Web <http://www.pmgairs.gov.cl>.

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

21 Para apoyar el proceso de implementación la Institución puede también revisar la Guía Metodológica 2009 del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), elaborado por el Departamento de Información Ciudadana, de la División de Organizaciones Sociales (Ministerio Secretaría General de Gobierno) y publicado en el sitio Web <http://www.pmgairs.gov.cl>.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	9.	La institución ejecuta y analiza los instrumentos y medios de difusión, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior.
	10.	La institución mide los indicadores de desempeño definidos en la etapa anterior y analiza sus resultados.
	11.	La institución capacita a los funcionarios, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior, para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas para la entrega de respuestas a solicitudes de información pública y para el desempeño de las funciones de las OIRS, según lo dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834.
	12.	La institución analiza los resultados logrados durante el primer año de ejecución de las OIRS, identificando las brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas en el Plan General de Implementación de las OIRS elaborado en la etapa anterior, y realiza los ajustes correspondientes a éste, para la etapa siguiente.
	13.	La institución, a partir del análisis de los resultados logrados durante el primer año de ejecución de las OIRS, actualiza el Plan General de Implementación de las OIRS y/o el programa de Trabajo, según corresponda para superar las brechas detectadas, elaborando nuevos objetivos, actividades, fechas y responsables, y/o precisando los vigentes, contemplando las definiciones estratégicas, las funciones del Servicio y el resultado esperado de los procesos para dar respuesta a las solicitudes de información pública.
	14.	La institución incorpora al Plan General de Implementación de las OIRS y/o el programa de Trabajo, una estrategia para la implementación de nuevas OIRS en el resto del territorio o mejoramiento de las actuales.
	15.	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS actualizado, señalando al menos los principales hitos de la implementación de las OIRS y un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.
Etapa 4	16.	La institución opera en régimen las OIRS, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior ²² , con instrumentos de trabajo implementados y que dan respuesta a las: solicitudes de información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros.
	17.	La institución ejecuta y analiza los instrumentos y medios de difusión, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior.
	18.	La institución capacita a los funcionarios, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior, para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas para la entrega de respuestas a solicitudes de información pública y para el desempeño de las funciones de las OIRS, según lo dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834.
	19.	La institución evalúa los resultados de la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS, analizando su funcionamiento; el perfil de usuarios/as a los que atiende la OIRS; el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden el logro en los procesos de atención de las OIRS, de respuesta a las solicitudes de información pública y satisfacción ciudadana; y formula recomendaciones para el siguiente período, que surgen del análisis de los resultados.

22 Para apoyar el proceso de implementación la Institución puede también revisar la Guía Metodológica 2009 del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), elaborado por el Departamento de Información Ciudadana, de la División de Organizaciones Sociales (Ministerio Secretaría General de Gobierno) y publicado en el sitio Web <http://www.pmgoirs.gov.cl>.

Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	20.	La institución, a partir del análisis de los resultados la ejecución del Plan General de Implementación, actualiza la OIRS diseñada en la etapa 2.
	21.	La institución diseña un Programa de Seguimiento a partir de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, e identificando los plazos de ejecución y responsables.
Etapas 5	22.	La institución ejecuta los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento, de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de Aplicación de las OIRS, definido en la etapa anterior.
	23.	La institución realiza un diagnóstico de todos los espacios de atención institucionales (OIRS, Centros de documentación, buzones ciudadanos, portales Web, teléfonos, oficinas móviles, etc.), vinculando todos los espacios de atención a las definiciones estratégicas institucionales en materias de atención y entrega de información pública a la ciudadanía; e identificando y analizando los instrumentos de trabajo para los espacios de atención y para dar respuesta a las solicitudes de información pública necesarios.
	24.	La institución identifica en el diagnóstico, aquella información pública que actualmente dispone bajo el mecanismo de Transparencia Activa ²³ , las herramientas para su publicidad y la periodicidad con que es actualizada; identifica aquella información que bajo este mecanismo, teniendo el carácter de pública no es aún difundida; y aquella que tiene el carácter de secreta o reservada y las razones que la fundan ²⁴ .
	25.	La institución identifica en el diagnóstico, aquella información pública que actualmente dispone bajo el mecanismo de Transparencia Pasiva ²⁵ , las herramientas para su solicitud y entrega; identifica aquella información que bajo este mecanismo, teniendo el carácter de pública no es aún disponible y aquella que tiene el carácter de reservada, señalando para ambos casos las razones que la fundan.
	26.	La institución compara los resultados del diagnóstico y establece brechas con el modelo de Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) definido por la Secretaría General de Gobierno ²⁶ .
	27.	La institución diseña un Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), de acuerdo a los resultados del diagnóstico, que coordine todos los espacios de atención institucional, y permita y promueva el conocimiento público de toda información inherente al funcionamiento de la Institución por mecanismos expeditos y oportunos, definiendo procedimientos de atención y derivación, sistema de registro y seguimiento, y plan de difusión para solicitudes de información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros.

23 De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Título III de la Ley).

24 La restricción de la publicidad sólo puede fundarse en motivos muy calificados, establecidos en el artículo 8° de la Constitución y en la Nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información, que reconoce un conjunto de razones que pueden justificar el secreto o la reserva de la información en poder de la Administración Pública, y que dicen relación con: a) El debido cumplimiento de las funciones del órgano, b) Los derechos de las personas, c) La seguridad de la Nación, d) El interés nacional, y e) que así lo declare una Ley de quórum calificado (No sirven para estos efectos las leyes simples o los reglamentos).

25 De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Título IV de la Ley).

26 Este modelo es descrito en la Guía Metodológica 2009 del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) y es elaborado por el Departamento de Información Ciudadana, de la División de Organizaciones Sociales (Ministerio Secretaría General de Gobierno) y publicado en el sitio Web <http://www.pmgairs.gov.cl>.

Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	28.	La institución define los indicadores de desempeño para medir el logro en los procesos de atención de las SIAC, de respuesta a las solicitudes de información pública, satisfacción ciudadana, el efecto en la atención a la ciudadanía y el acceso a Información Pública de la Institución y determina el valor de la meta anual de cada uno. Estos indicadores deben reportar información relevante respecto a las siguientes variables: satisfacción ciudadana (infraestructura para la atención ciudadana, calidad de la respuesta recibida, tiempo de espera para la atención); cumplimiento de plazos legales considerando la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; cumplimiento de plazos legales considerando la Ley 19.880; capacitación funcionaria en temas que se vinculen directamente con el funcionamiento, mejora continua del SIAC y con la entrega de Información Pública; y grado de efectividad de los procedimientos relativos a derivaciones internas y externas que operan en el SIAC.
	29.	La institución incorpora en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño definidos, que midan el efecto en la atención a la ciudadanía y el acceso a Información Pública de la Institución.
	30.	La institución elabora un Plan General de Implementación del SIAC diseñado, para el año en curso y siguientes, especificando su objetivo general y específicos; metodología a utilizar para la atención a usuarios; los espacios de atención que se integrarán al SIAC cada año; la metodología para publicar la información pública que se debe disponer según el mecanismo de Transparencia Activa ²⁷ , y la metodología para entregar información pública solicitada bajo el mecanismo de Transparencia Pasiva ²⁷ .
	31.	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del Sistema Integral de Atención Ciudadana, señalando al menos los principales hitos de la implementación del SIAC y un cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.
Etapas	32.	La institución pone en funcionamiento el Sistema Integral de Atención Ciudadana, con base al Programa de Trabajo elaborado en la etapa anterior, implementando procedimientos de atención, respuesta a solicitudes de información pública y derivación de solicitudes para todos los espacios de atención; y un sistema de registro y seguimiento de solicitudes de información pública, consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros.
	33.	La institución ejecuta el Plan de difusión, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior.
	34.	La institución capacita a los funcionarios, de acuerdo con el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior, para asegurar el desempeño adecuado del Sistema Integral de Atención Ciudadana.
	35.	La institución mide los indicadores de calidad de atención definidos en la etapa anterior y analiza sus resultados.
	36.	La institución evalúa los resultados de la ejecución del Plan General de implementación del Sistema Integral de Atención Ciudadana, analizando el funcionamiento de los todos los espacios de atención institucional y el perfil de los usuario(a)s que estos atienden.
	37.	La institución, como parte de la misma evaluación, analiza el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden el logro en los procesos de atención del SIAC, de respuesta a las solicitudes de información pública, satisfacción ciudadana, el efecto en la atención a la ciudadanía y el acceso a Información Pública de la Institución.

²⁷ De acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	38.	La institución, como parte de la misma evaluación, identifica las brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas en el Plan General de Implementación del SIAC diseñado por el Servicio en la etapa anterior, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período.
	39.	La institución diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados del Plan General de implementación del Sistema Integral de Atención Ciudadana, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, e identificando los plazos de ejecución y responsables.
	40.	La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de implementación del Sistema Integral de Atención Ciudadana y definido en la etapa anterior ²⁸ .
	41.	La institución, a partir del análisis de los resultados la ejecución del Plan General de Implementación y del Programa de Seguimiento elaborado, actualiza el SIAC diseñado en la etapa anterior y el Plan General de Implementación, a partir del análisis de los resultados de su ejecución.
	42.	La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ²⁹ .

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

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

4.5. ÁREA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRONICO

OBJETIVO. Contribuir al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos y los procesos de soporte institucional.

META. Servicio utilizando Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) cumpliendo estándares de calidad en la atención de sus clientes/usuarios/beneficiarios a través de la provisión de bienes y/o servicios optimizados y con procesos de soporte institucional mejorados.

ANTECEDENTES.

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

ÁREA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. SISTEMA DE GOBIERNO ELECTRONICO

Etapa	Nº Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1.	La institución realiza un Diagnóstico del uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios ³⁰ y en los procesos de soporte institucional, considerando al menos el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico ³¹ . Como resultado de este diagnóstico, la institución identifica los procesos de provisión de productos estratégicos y de soporte institucional que requieren mejoramiento y uso de TIC.
	2.	La institución prioriza los proyectos de mejoramiento y uso de TIC, de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado y fundamenta la selección realizada.
Etapa 2	3.	La institución elabora el Plan de mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), para la ejecución de cada uno de los proyectos priorizados de acuerdo al diagnóstico.
	4.	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la operación del proyecto priorizado.
	5.	La institución elabora un Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto, de acuerdo a lo establecido en el Plan de mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), definiendo al menos actividades, plazos y responsables.
	6.	La institución diseña un Programa de Monitoreo, que incluya actividades, plazos y responsables, para controlar la ejecución del programa de trabajo de cada proyecto.
Etapa 3	7.	La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan definido en la etapa anterior, incorporando las actividades identificadas en el Programa de Monitoreo.
	8.	La institución registra los resultados de la implementación del Programa de Trabajo, considerando al menos las actividades desarrolladas, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.
	9.	La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los resultados de la implementación del Programa de Trabajo.
Etapa 4	10.	La institución evalúa los resultados de la operación de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional implementado, considerando la medición de los indicadores de desempeño.
	11.	La institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC durante su implementación.

30 La definición de productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios debe corresponder a la definición realizada por la institución en el sistema de Planificación / Control de Gestión y señalada en la Ficha A-1 "Definiciones Estratégicas", presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2009, actualizada según corresponda.

31 La normativa a considerar se refiere a las comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad – confidencialidad (DS. 77, 81 y 83, respectivamente) y nuevas normativas definidas por el Comité de Normas para el Documento Electrónico. Además, se deben considerar las siguientes leyes; Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales, Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica, y Ley N° 19.880 sobre bases de procedimientos administrativos.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	12.	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos ³² , plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación de los proyectos ejecutados.
	13.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ³³ .
Etapa 5	14.	La institución realiza un diagnóstico de interoperabilidad con uso de TIC en los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios y en los procesos de soporte institucional para los cuales requiere información de otras instituciones, considerando al menos la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico ³² .
	15.	La institución realiza un diagnóstico de interoperabilidad con uso de TIC en los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios y en los procesos de soporte institucional, para los cuales genera información requerida por otras instituciones, considerando al menos la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico ³² .
	16.	La institución elabora el Plan de interoperabilidad con uso de TIC para la ejecución de los proyectos priorizados de acuerdo al diagnóstico.
	17.	La institución define Indicadores de Desempeño para evaluar los resultados de la operación de cada proyecto de interoperabilidad priorizado.
	18.	La institución elabora un Programa de Trabajo para cada proyecto, de acuerdo a lo establecido en el Plan de interoperabilidad con uso de TIC, definiendo al menos actividades, plazos y responsables.
		La institución diseña un Programa de Monitoreo, que incluya actividades, plazos y responsables, para controlar la ejecución del programa de Trabajo.
Etapa 6	19.	La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto de interoperabilidad comprometido en la provisión de sus productos estratégicos y/o sus procesos de soporte institucional, incorporando las actividades identificadas en el Programa de Seguimiento.
	20.	La institución registra los resultados de la implementación de cada proyecto de interoperabilidad priorizado, considerando al menos las actividades desarrolladas, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.
	21.	La institución difunde a los clientes/ usuarios/ beneficiarios y a sus funcionarios los resultados de la implementación del Programa de Trabajo.
Etapa 7	22.	La institución evalúa los resultados de la operación de los proyectos de interoperabilidad para la provisión de sus productos estratégicos y/o sus procesos de soporte institucional implementado, considerando la medición de los indicadores de desempeño.

32 Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico plan o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema donde sus etapas son acumulativas.

33 A los servicios que repiten la etapa 4 debido a que no hacen interoperabilidad y a que no ingresan al Programa Marco Avanzado, se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	23.	La institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto de interoperabilidad con uso de TIC durante su implementación.
	24.	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos ³⁴ , plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación de los proyectos de interoperabilidad ejecutados.
	25.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ³⁵ .

34 Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico plan o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema donde sus etapas son acumulativas.

35 A los servicios que repiten la etapa 7 se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

4.6. ÁREA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. SISTEMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

OBJETIVO. Contar con mecanismos que faciliten el acceso a la información y la transparencia de los actos y resoluciones de la Institución, para dar cumplimiento a la Ley 20.285.

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

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Programa de Gobierno 2006 – 2010, capítulo: Nuevo Trato Ciudadano.
- Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior.
- Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Instructivo Presidencial N° 04 del 19 de Junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- Reforma Constitucional año 2005 que modifica el artículo 8 de la Constitución.
- GAB. PRES. N° 008: Instructivo presidencial sobre transparencia activa y publicidad de la información de la Administración de Estado, del 04 de Diciembre de 2006.
- Ley N° 20.285, 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 y su Reglamento.
- 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.

ÁREA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS. SISTEMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Etapas	Nº Objetivo	Descripción Objetivos
Etapas 1	1.	La institución realiza un diagnóstico del estado actual de sus procedimientos y sistemas de administración de información y archivo, destinado a preparar el cumplimiento de las normas de transparencia activa y pasiva (respuestas a solicitudes de información), establecidas en la Ley N° 20.285.
	2.	La institución identifica en el diagnóstico, aquella información pública que actualmente dispone bajo el mecanismo de Transparencia Activa ³⁶ , los procedimientos utilizados para su publicidad y actualización, y la periodicidad con que es difundida.
	3.	La institución identifica en el diagnóstico los sistemas y procedimientos para la solicitud y entrega de información, y los procesos de gestión documental y de archivo asociados (transparencia pasiva) ³⁶ .
	4.	La institución identifica en el diagnóstico todos los espacios de atención existentes y los instrumentos de trabajo asociados a ellos ³⁷ , con el fin de potenciar los actuales mecanismos de contacto con la ciudadanía disponibles.
	5.	La institución compara los resultados del diagnóstico con lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y establece brechas para ser incorporados en el diseño del Sistema de Acceso a la Información Pública.
Etapas 2	6.	La institución elabora un Plan General de Implementación del Sistema para el año en curso y siguientes, de acuerdo a los resultados del diagnóstico y brechas detectadas, que comprenda: la coordinación de todas las unidades de la institución vinculadas; la metodología para publicar la información pública que se debe disponer según mecanismo de Transparencia Activa; la metodología para entregar información bajo el mecanismo de Transparencia Pasiva o Solicitud de Información Pública, a través de la descripción de los procesos e instrumentos de solicitud, derivación, registro, seguimiento, entrega y archivo.
	7.	La institución define los indicadores de desempeño para medir el logro de los procesos del sistema, en lo concerniente a Transparencia Activa y Transparencia Pasiva (solicitud de información pública), y determina el valor de la meta anual de cada uno e incorpora en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes definidos, que midan el acceso a la información pública de la institución.
	8.	La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del Sistema, señalando al menos los principales hitos de su ejecución y un cronograma que identifique actividades, plazos y responsables.
Etapas 3	7.	La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior.
	8.	La institución controla y registra los resultados de la implementación del Programa de Trabajo.

36 De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (Título III de la Ley).

37 Link de contactos en páginas Web, Oficina de Partes, dirección postal, otros.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 4	10.	La institución evalúa los resultados de la ejecución del Plan General de implementación del Sistema: analizando su funcionamiento; identificado las brechas entre los resultados efectivos y lo establecido en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden el logro de los procesos asociados a Transparencia Activa y solicitud de información pública, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis.
	11.	La institución diseña un Programa de Seguimiento a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan de Implementación del Sistema, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades y, los plazos de ejecución y responsables.
	12.	La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido ³⁸ .
	13.	La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ³⁹ .

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

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

4.7. ÁREA PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN

OBJETIVO. Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de 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 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 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Agregar antecedentes del PMC
- Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2007 y Proyecciones para 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2005.
- Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2008. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl).
- Guía Metodológica Planificación Año 2008 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl).

ÁREA PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL.
SISTEMA DE PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1.	La institución establece las Definiciones Estratégicas (misión, objetivos estratégicos (bienes y servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios), de acuerdo a su legislación, a las prioridades gubernamentales y presupuestarias, a los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, a la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y a las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.
Etapa 2	2.	La institución diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior y considerando al menos la definición de procesos estratégicos y de centros de responsabilidad, la identificación de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de los productos estratégicos y en los procesos de soporte, la vinculación del sistema de información de gestión con los instrumentos de control de gestión específicos ⁴⁰ establecidos por la institución y el diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño.
Etapa 3	3.	La institución tiene en funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.
Etapa 4	4.	La institución tiene en pleno funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos y operan todos los sistemas de recolección y sistematización de la información y por lo tanto las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones.
	5.	La institución incorpora los ajustes necesarios identificados en la etapa anterior, fundamentándolos.
Etapa 5	6.	La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, identificando al menos la Misión, Prioridades Gubernamentales, aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, objetivos estratégicos, productos (bienes y/o servicios), clientes/usuarios/beneficiarios e identificando para cada producto estratégico, el porcentaje del gasto de la institución, la fundamentación de los que no cuentan con indicadores, y la cuantificación de las principales actividades vinculadas a cada uno.
	7.	La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión ⁴¹ , identificando para cada indicador al menos el nombre, fórmula, el producto estratégico al que se vincula, la ponderación, la meta, los supuestos y medios de verificación.
Etapa 6	8.	La institución evalúa el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año y los cumple en un rango de 90% a 100% (suma de los ponderadores asignados a los indicadores de desempeño cumplidos), fundamentando las causas de los indicadores no cumplidos (logro de la meta menor a un 95%), sobre cumplidos (logro de la meta superior a un 100%) y cumplidos (logro de la meta entre un 100-95%).
	9.	La institución elabora el Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados, presentados en la formulación del presupuesto para el presente año, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables ⁴² .

40 Convenios de desempeño Colectivo, Compromisos de Alta Dirección Pública, Programación Gubernamental, entre otros.

41 Al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de producto y/o resultado o al menos el 80% del presupuesto distribuido por productos estratégico cuenta con indicadores de producto y/o resultado. Deben medir el logro de los objetivos estratégicos y el logro de los aspectos relevantes de la Ley de presupuestos.

42 Los compromisos deben ser incorporados en las Definiciones Estratégicas, diseño del SIG o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos	
	10.	La institución que repite la etapa 6, implementa el Programa de seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior.	
	11.	La institución que está eximida de ingresar al Programa Marco Avanzado y repiten la etapa 6, elabora un manual de procedimientos de mantención del Sistema de Información para la Gestión SIG, incluyendo al menos base de datos, mecanismo de recolección de datos y tipos de reportes generados por el Sistema de Información.	
	12.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ⁴³ .	

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

4.8. ÁREA PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL. SISTEMA DE AUDITORIA INTERNA

OBJETIVO. Crear y fortalecer las Unidades de Auditoria, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

META. Funcionamiento de Unidades de Auditoria que desarrollen en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

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.
- 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 (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°.
- Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción.
- Metodología Genérica de Auditoria. Documento técnico N° 12 1998. Referencias Generales para el Relevamiento del Control Interno, CAIGG.
- Decreto Supremo N° 12, 29 de enero de 1997, en el que se creó el Consejo de 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).

ÁREA PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL.
SISTEMA DE AUDITORIA INTERNA

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1	La institución crea formalmente la Unidad de Auditoría Interna, considerando al menos el nombramiento formal del jefe de la unidad, su dependencia directa del jefe de Servicio y sus objetivos son concordantes con las orientaciones estratégicas de la institución.
	2	La institución formula y/o actualiza el Estatuto de Auditoría interna, aprobado por el Jefe de Servicio
	3	La institución informa los antecedentes de funcionamiento de la Unidad de Auditoría, realizando un análisis de fortalezas y debilidades de la Unidad de Auditoría, identificando las competencias específicas que requieren para el funcionamiento de la Unidad y participación en los Comité de Auditorías Ministeriales y Regionales.
Etapa 2	4	La institución, a través de la Unidad de Auditoría Interna, elabora un diagnóstico a partir de la Matriz de Riesgos Estratégica, indicando los procesos estratégicos y de soporte, subprocesos y etapas, de manera de priorizar los temas a auditar y fundamentar el Plan Anual de Auditoría.
	5	La institución, a través de la Unidad de Auditoría Interna elabora un Plan Anual de Auditoría para el año siguiente en base al diagnóstico realizado considerando las tres líneas de auditoría: Institucional, contemplando un número de auditorías congruente con los niveles de criticidad de los riesgos y los recursos humanos disponibles; Ministerial y Gubernamental ⁴⁴ .
Etapa 3	6	La institución, a través de la Unidad de Auditoría Interna ejecuta el Plan Anual de Auditoría correspondiente al período considerando al menos que: i) aplica los mecanismos de auditoría de acuerdo a la metodología establecida por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que indica al menos las orientaciones que se deben tener presente para programar, ejecutar e informar la ejecución de los Planes Anuales de Auditoría; ii) realiza las actividades especificadas en el Plan Anual de Auditoría, incluyendo las tres líneas de auditoría (Institucional, Ministerial y Gubernamental).
	7	La institución, a través de la Unidad de Auditoría, genera mensualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de cada una de las auditorías realizadas con sus respectivos programas, identificando objetivos generales y específicos, alcance, oportunidad y análisis de los resultados, entre otros aspectos.
	8	La institución, a través de la Unidad de Auditoría, genera anualmente el Informe Final de las auditorías ejecutadas durante el año con el análisis de la ejecución del Plan, la conclusión sobre el resultado del trabajo anual e identificando recomendaciones.
Etapa 4	9	La institución, informa al Consejo de Auditoría las medidas correctivas o preventivas (compromisos) respecto a las recomendaciones señaladas por la Unidad de Auditoría, enviando un informe de seguimiento de los compromisos adoptados por el Servicio.
	10	La institución, a través de la Unidad de Auditoría, elabora e implementa un Plan de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de auditoría interna, señalando al menos las materias sobre las que se hará seguimiento, los compromisos, plazos y responsables considerando la auditoría contemplada en el Plan, el hallazgo que originó el compromiso y el grado de cumplimiento de éste entre otros aspectos.

44 Las auditorías Gubernamentales son definidas por S.E. la Presidenta de la República y coordinada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	11	La institución debe cumplir con un porcentaje mínimo de implementación del Plan de Seguimiento con la finalidad de asegurar la disminución del nivel de riesgo existente en la administración de los recursos.
	12	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ⁴⁵ .

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

4.9. ÁREA PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL. SISTEMA DE GESTION TERRITORIAL

OBJETIVO. Incorporar en los productos (bienes y/o servicios) que entrega la institución una perspectiva territorial.

META. Servicio operando con procesos integrados territorialmente que promueven e incorporan las necesidades regionales y sus soluciones en la entrega de sus productos. Certificación de la institución como "Organismo con perspectiva territorial" otorgado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE).

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, que se modifica por la Ley N° 20.035, del 01.07.05.
- Ley de Presupuestos del Sector Público año 2007.
- Planes Regionales de Gobierno 2006-2010.
- Oficio Circular N° 40 del 02 de abril de 2008 del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda sobre coordinación regional de inversiones, elaboración de Anteproyectos Regionales de Inversión (ARI) para el presupuesto del año 2009.
- Oficio Circular N° 155 de 28.02.02 sobre desconcentración y nuevas responsabilidades a ser ejercidas por los Gobernadores.
- Oficio Circular N° 15 del 03.05.02 del Ministro de Interior a Intendentes pidiéndoles ejercer la responsabilidad superior de la inversión pública regional y designar un secretario técnico como colaborador inmediato para el trabajo con Seremis, Gobierno Regional y Directores Regionales de servicios públicos inversores en cada región.
- D.S. 3.876 del 27.12.01 que encomienda al Ministro del Interior la función de coordinación de los Secretarios de Estado en todo lo relacionado con la inversión pública regional.

ÁREA PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL.
SISTEMA DE GESTION TERRITORIAL

Etapa	Nº Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1.	La institución elabora un diagnóstico de la provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios para incorporar perspectiva territorial y lograr una mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, considerando al menos la revisión desde el diseño hasta la entrega de los productos estratégicos, el grado de integración de éstos con el resto de los servicios públicos del territorio y el grado de reconocimiento de la realidad del territorio.
	2.	La institución analiza e identifica el grado de desconcentración utilizado en la provisión de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, identificando al menos, las facultades necesarias que no están delegadas o no son ejercidas .
	3.	La institución elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, considerando al menos, la oferta de productos por región, la localización de los clientes / usuarios / beneficiarios y los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.
Etapa 2	4.	La institución elabora el Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos, y para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región, en base a los resultados del diagnóstico.
	5.	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado para incorporar la perspectiva territorial.
	6.	La institución elabora el Programa de Trabajo para la implementación del Plan para incorporación la perspectiva territorial en la entrega de los productos y del Plan para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región.
Etapa 3	7.	La institución implementa el Programa de Trabajo para la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos y de modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región.
	8.	La institución mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan para la incorporación de la perspectiva territorial.
Etapa 4	9.	La institución, evalúa los resultados del Plan para la incorporación de la perspectiva territorial y la ejecución del Programa de Trabajo Anual en término de las acciones realizadas, el gasto ejecutado y los funcionarios, considerando la medición de los indicadores de desempeño.
	10.	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos ⁴⁶ , plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación del Plan para la incorporación de la perspectiva territorial y del Programa de Trabajo.

46 Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico, plan o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.

Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	11.	La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los resultados obtenidos de la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), en cada región.
	12.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ⁴⁷ .

47 A los servicios que repiten la etapa 4, se le exigirá el cumplimiento de este objetivo.

4.10. ÁREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. SISTEMA DE SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

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

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

ANTECEDENTES.

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Ley N° 19.886 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.

ÁREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. SISTEMA DE SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1.	La institución cuenta con usuarios del sistema de compras públicas, con competencias y habilidades en materias de gestión de abastecimiento ⁴⁸ del Sector Público, de acuerdo con lo establecido en la Ley 19.886 y su reglamento y considerando al menos competencias en el uso del sitio web, en la normativa y en materias de gestión de abastecimiento.
	2.	La institución utiliza procesos de compras y contratación pertinentes y eficientes a sus necesidades, y define las formas de abastecimiento de los productos y servicios para determinar si se utilizarán Convenios Marco, Licitaciones Públicas y Convenios de Suministro.
Etapa 2	3.	La institución define el Plan Anual de Compras, considerando la normativa interna y procedimientos legales de compras.
	4.	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan de Compras elaborado.
Etapa 3	5.	La institución realiza sus procesos de compra y contratación a través del portal www.mercadopublico.cl sobre la base del plan anual de compras definido.
	6.	La institución mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan de Compras.
Etapa 4	7.	La institución realiza gestión en todos los contratos vigentes, para lo cual evalúa periódica y oportunamente los contratos vigentes del Servicio, para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existiesen condiciones comerciales más ventajosas.
	8.	La institución evalúa el Plan Anual de Compras Institucional, considerando la medición de los indicadores de desempeño.
Etapa 5	9.	La institución realiza un Diagnóstico, para identificar áreas críticas para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento ⁴⁹ , considerando al menos, las competencias de los funcionarios en materia de compras públicas, la normativa interna, los procedimientos legales de compras, la gestión de inventarios y la gestión de proveedores.
	10.	La institución diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, considerando las áreas críticas para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento identificadas en el diagnóstico y define proyectos de mejoramiento de la gestión de abastecimiento.
	11.	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento.
	12.	La institución implementa el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, de acuerdo a lo establecido en el diseño del Modelo y registra los resultados.

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

49 La gestión de abastecimiento tiene como objetivo optimizar el gasto en bienes y servicios requeridos por una institución para el cumplimiento de su misión. Para esto, la institución debe realizar una correcta planificación de las compras, desarrollar un método de compra, un proceso de evaluación y realizar gestión de los contratos.

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
	13.	La institución mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento.
Etapa 6	14.	La institución evalúa los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, y considerando la medición de los indicadores de desempeño.
	15.	La institución elabora e implementa el Programa de Seguimiento, que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación.
	16.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ⁵⁰ .

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

4.11. ÁREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. SISTEMA DE ADMINISTRACION FINANCIERO-CONTABLE

OBJETIVO. Fortalecer la función Financiero-Contable a través del mejoramiento de procesos y sistemas de información administrativa y financiera de general aplicación, de manera que la información cumpla con requisitos básicos de pertinencia, oportunidad, consistencia, calidad y confiabilidad; y que efectivamente permita apoyar el control y toma de decisiones.

META. Servicio con procesos de Administración Financiero–Contable mejorados, operando en la Plataforma SIGFE (SIGFE Transaccional y Homologados) y disponiendo oportunamente de la información financiera, presupuestaria y de dotación de personal con la calidad, confiabilidad, consistencia y pertinencia que se les solicita.

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 Orgánica de la Administración Financiera del Estado Decreto Ley N° 1.263, del año 1975 y sus modificaciones.
- Ley de Presupuestos e Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2009.
- Circular Conjunta DIPRES-Contraloría General de la República 646/45.880 del 30 de septiembre 2005. y sus modificaciones y Circular conjunta DIPRES-Contraloría General de la República, documento que se emite a comienzos de cada año.

ÁREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. SISTEMA DE ADMINISTRACION FINANCIERO-CONTABLE

Etapas	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapas 1	1	La institución cuenta con equipo de trabajo competente en procesos financiero - contable ⁵¹ .
Etapas 2	2	La institución envía oportunamente ⁵² a la DIPRES, la siguiente información: i) Informes de Dotación de Personal: i.a) Informe de Dotación de Personal del Proyecto de Presupuestos. i.b) Informes Trimestrales de Dotación de Personal. ii) Respuesta a observaciones planteadas en relación a los informes.
Etapas 3	3	La institución opera en la Plataforma SIGFE (SIGFE Transaccional y Homologados), registra y genera información presupuestaria y financiera con la pertinencia, oportunidad ⁵³ , consistencia, calidad y confiabilidad necesarias para la gestión financiera y la toma de decisiones.
	4	La institución envía a la DIPRES completos y sin errores los siguientes Informes: i) Informes de Dotación de Personal: i.a) Informe de Dotación de Personal del Proyecto de Presupuestos i.b) Informes Trimestrales de Dotación de Personal. ii) Respuesta a observaciones planteadas en relación a los informes de Dotación de Personal.
Etapas 4	5	La institución envía oportunamente ⁵² a la DIPRES, la programación de Ejecución Presupuestaria.
	6	La institución cuenta con información complementaria para el análisis financiero y la envía oportunamente a la DIPRES, en relación a: i) Explicación mensual de las desviaciones del gasto, respecto del Programa de Ejecución, ii) Ajustes mensuales al Programa de Ejecución.
	7	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ⁵⁴ .

51 Se entiende que se cuenta con equipo competente, si al menos el 50% de sus funcionarios cumple con cursos de contabilidad General de la Nación I y II, en el caso de los profesionales y con cursos de contabilidad básica y cursos sobre tópicos de contabilidad general, en el caso de ser administrativos.

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

53 Se entiende por oportunidad, cuando se registran todos los recursos y obligaciones en el momento en que éstos se generen, independiente de que estos hayan sido o no percibidos o pagados, en conformidad a lo dispuesto en los principios aplicables a la Contabilidad General de la Nación, establecidos en el Oficio C.G.R. N° 60.820, del 29 de diciembre de 2005, e instrucciones que impartan la Dirección de Presupuestos y/o Contraloría General de la República en el uso de sus facultades rectoras en materias presupuestarias y contables.

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

4.12. ÁREA ENFOQUE DE GÉNERO. SISTEMA DE ENFOQUE DE GÉNERO

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

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

ANTECEDENTES.

- 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.
- Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades 2001-2010 SERNAM.
- Instructivo Presidencial N° 015 del año 2000, que crea el Consejo de Ministros por la Igualdad de Oportunidades.
- Perspectiva de género en las iniciativas de inversión en Normas y procedimientos para el proceso de inversión – 2006 MIDEPLAN.

ÁREA ENFOQUE DE GÉNERO. SISTEMA DE ENFOQUE DE GÉNERO

Etapa	N° Objetivo	Descripción Objetivos
Etapa 1	1.	La institución elabora un diagnóstico para detectar la existencia de inequidades de género entre hombres y mujeres, considerando al menos las Definiciones Estratégicas de la institución, las orientaciones políticas de género, los compromisos ministeriales y las prioridades institucionales.
	2.	La institución analiza los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios desagregados por sexo, cuando corresponda en base al diagnóstico realizado.
Etapa 2	3.	La institución elabora el Plan para incorporar la perspectiva de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos, y en el sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/a, de acuerdo al diagnóstico realizado, considerando las inequidades identificadas en el diagnóstico y revisando la consistencia y pertinencia respecto de los compromisos de la Agenda de Género ⁵⁵ .
	4.	La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado.
	5.	La institución elabora un Programa de Trabajo anual para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos si corresponde), para incorporar enfoque de género en el sistema de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios por sexo, para difundir a los clientes/ usuarios/ beneficiarios y a sus funcionarios los avances en la incorporación de género, de acuerdo al Plan elaborado.
Etapa 3	6.	La institución implementa el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior, para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos.
	7.	La institución implementa el Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el/los sistemas de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios por sexo.
	8.	La institución registra los resultados de la implementación del Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y para incorporar enfoque de género en el/los sistemas de información.
	9.	La institución mide los indicadores de desempeño elaborados para evaluar los resultados del Plan para incorporar enfoque de género.
	10.	La institución difunde a los clientes / usuarios / beneficiarios y a sus funcionarios los avances en la incorporación de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en los sistemas de información, implementando el Programa de Trabajo de difusión elaborado.
Etapa 4	11.	La institución evalúa los resultados de la implementación del Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y para incorporar enfoque de género en el/los sistemas de información, considerando la medición de los indicadores de desempeño.
	12.	La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos ⁵⁶ , plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación del Plan y Programa de Trabajo para incorporar enfoque de género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en el/los sistemas de información.

⁵⁵ La Agenda de Género se encuentra disponible en www.sernam.cl

⁵⁶ Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico, plan o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.

Etapa	N°	Objetivo	Descripción Objetivos
	13.	La institución que compromete por segunda vez esta etapa, implementa el Programa de Seguimiento elaborado el período anterior.	
	14.	La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas ⁵⁷ .	

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