



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

Marco : Marco Básico

Area : Recursos Humanos

Sistema : 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 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.

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

- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * 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.
- * DFL N° 29 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- * Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996.
- * Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal".
- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda
- * 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 19.882 del 23 de junio de 2003, Ley del Nuevo trato Laboral y Dirección Pública.
- * 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.
- * Documento Orientaciones para el Diseño de Políticas de Capacitación y Evaluación del Desempeño, año 2006, Dirección Nacional del Servicio Civil.

Etapas

| Etapas | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|---------------|--------------------|---|
| Etapa 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 (formulario A-1 proceso de formulación presupuestaria) 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 específicas, 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. Nota: 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 (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 aptitudes que debe poseer una persona para cumplir con un óptimo desempeño, en un contexto organizacional determinado". |
| | 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 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. |
| Etapa 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 (ChileCompra) 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. |
| 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, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo definido en la etapa anterior. Nota: 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. |
| | 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 |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

| | | |
|---------|----|--|
| | | 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 términos de las acciones realizadas, el gasto ejecutado y los funcionarios capacitados. |
| | 20 | La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación del PAC y Programa de Trabajo. Nota: 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. |
| | 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. |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

Marco : Marco Básico

Area : Recursos Humanos

Sistema : 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 que aprueba Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y sus modificaciones.
- * Guía Metodológica Sistema Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, versión 6, año 2010

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|--------------|--------------------|--|
| 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 deberán organizar un Comité Voluntario, para dar cumplimiento a los requisitos del sistema. |
| | 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, elabora un Diagnóstico de la calidad de los Ambientes de Trabajo. |
| Etapa 2 | 4 | La institución en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado, 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 señalado en la etapa anterior, 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, elabora un Plan de Emergencia para enfrentar las situaciones de emergencia y dar respuesta oportuna y adecuada a dichas situaciones. |
| | 6 | La institución 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 aprobados. |
| | 8 | La institución elabora el Programa de Trabajo, de acuerdo a lo establecido en 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 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, las actividades para la implementación y/o actualización del Plan de Emergencia y del Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del 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 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. |
| Etapa 4 | 11 | La institución 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, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación. |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

Marco : Marco Básico
Area : Recursos Humanos
Sistema : 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.

Etapas



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|--------------|--------------------|---|
| 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. |
| | 12 | La institución evalúa los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño modificado y mejorado, basado en el Programa de Seguimiento aplicado. |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

Marco : Marco Básico

Area : Calidad de Atención de Usuarios

Sistema : Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana

Objetivo : Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y promuevan el ejercicio de los derechos ciudadanos, para contribuir a la calidad de atención a la ciudadanía.

Meta : Un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana implementado y funcionando, de modo que facilite el acceso oportuno a la información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y promueva el ejercicio de los derechos ciudadanos, para contribuir a la calidad de atención a la ciudadanía.

Antecedentes



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

PROGRAMA MARCO PMG 2011 Objetivos de Gestión por Sistemas

- * 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 (D.O.) 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.
- * Guía Metodológica vigente del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC). Esta Guía describe el modelo del SIAC y es elaborado por la Subsecretaría General de Gobierno y publicado en el sitio Web <http://siac.msgg.gov.cl>. Esta Guía incorpora las definiciones establecidas por el Consejo para la Transparencia y la Secretaría General de la Presidencia de la República (SEGPRES) en lo relativo a transparencia y acceso a información pública.
- * Política de Participación Ciudadana 2010-2014.
- * Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior.
- * Ley N° 19.880, publicada en el D.O. el 29 mayo de 2003, 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.
- * Ley N° 20.285, publicada en el Diario Oficial el 20 de agosto de 2008. Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
- * Reglamento de la Ley N° 20.285, promulgado el 2 de Marzo de 2009 mediante el Decreto N°13 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y publicado el 13 de abril de 2009.
- * Instrucción General N°1 del Consejo para la Transparencia sobre Presentación de Reclamos ante Gobernaciones (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- * Instrucción General N°2 del Consejo para la Transparencia sobre Designación de enlaces (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- * Instrucción General N°3 del Consejo para la Transparencia sobre Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- * Instrucción General N°4 del Consejo para la Transparencia sobre Transparencia Activa (publicada en el D.O. de 22 de enero de 2010).
- * Instrucción General N°6 del Consejo para la Transparencia sobre costos directos de reproducción (publicada en el D.O. de 22 de marzo de 2010).
- * Instrucción General N°7 del Consejo para la Transparencia complementaria a Instrucción General N°4 (publicada en el D.O. de 18 de mayo de 2010).
- * Instrucción General N°8 del Consejo para la Transparencia sobre la obligación de informar los antecedentes preparatorios de las normas jurídicas generales que afecten a empresas de menor tamaño (publicada en el D.O. de 20 de agosto de 2010).
- * Instrucción General N°9 del Consejo para la Transparencia que modifica instrucciones generales N°4 y N°7 sobre transparencia activa (publicada en el D.O. de 20 de agosto de 2010).
- * ORD. (GABMIN) N°357 del 26 de marzo de 2009 del Ministro del Interior(S) y Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, sobre instalación y uso de sistema informático de seguimiento y reporte de solicitudes de acceso a información y desarrollo de conector XML para aquellos instituciones que cuentan con un sistema propio.
- * ORD. (GABMIN) N°870 del 18 de junio de 2010 del Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, precisa los alcances de la normativa previa de Transparencia Activa, incluyendo la del Consejo para la Transparencia, uniforma criterios de la divulgación y detalla instrucciones informáticas para la publicación de los datos. También reitera las instrucciones anteriores sobre la gestión de solicitudes de acceso a información pública.
- * ORD. (GABMIN) N° 1220 del 25 agosto de 2010 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que complementa y aclara instrucciones para el cumplimiento de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|---------|-------------|---|
| Etapa 1 | 1 | La institución realiza un diagnóstico del estado actual de sus procesos orientados a la calidad de atención a la ciudadanía, considerando al menos el análisis de: <ul style="list-style-type: none"> • Las definiciones estratégicas de la Institución y su vinculación con materias de calidad de atención a la ciudadanía; • La estructura organizacional de la institución; • La normativa vigente relacionada; • Todos los espacios de atención institucional vinculados a la provisión de productos estratégicos y solicitudes ciudadanas; • La gestión de las solicitudes ciudadanas, considerando procedimientos, metodologías e instrumentos de trabajo para su recepción, derivación, seguimiento, respuesta y registro; • La calidad de servicio en la provisión de productos estratégicos, a través de mecanismos de conocimiento de la ciudadanía atendida por la institución y el uso de esa información en el diseño y prestación de dichos productos; • El proceso de Transparencia Activa, identificando aquella información pública que actualmente dispone bajo este mecanismo, los procedimientos utilizados para su generación, revisión, publicación y actualización, en concordancia con la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado; • Otros mecanismos de participación señalados en la "Política de Participación Ciudadana 2010-2014"; • El personal vinculado a los procesos de atención a los ciudadanos y sus competencias en materia de calidad de atención a la ciudadanía. |
| | 2 | La institución compara los resultados del diagnóstico y establece brechas con el modelo del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana definido por la Secretaría General de Gobierno y la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, para el diseño/rediseño del SIAC. |
| Etapa 2 | 3 | La institución diseña/rediseña un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, adaptado a su realidad institucional y de acuerdo a los resultados del diagnóstico, orientado a la calidad de atención a la ciudadanía, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Una estrategia que oriente y asegure la adecuada e integrada gestión del Sistema; • Los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes de la institución, particularmente con los centros de responsabilidad a cargo de la provisión de productos estratégicos, el área de Planificación y Control de Gestión, y si corresponde con el área de Gobierno Electrónico y/o el área Tecnologías de la Información; • La vinculación del SIAC con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución (bajo ISO 9001 u otro), cuando corresponda; • Los procesos de difusión apropiados dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de atención a la ciudadanía; y • Los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del Sistema, incluyendo la definición de indicadores de desempeño para medir la calidad de atención a la ciudadanía y el logro de los objetivos del Sistema, la determinación del valor de la meta anual de cada uno de ellos (aprobadas por el Jefe Superior del Servicio), e incorporando en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes del SIAC. |
| | 4 | La institución elabora un Plan General de Implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado, para el mediano plazo, con el fin de asegurar la eficaz planificación y operación del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, estableciendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> • La gradualidad de la implementación de cada proceso del Sistema en el mediano plazo; • Los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del Sistema, y el grado de disponibilidad de ellos en el mediano plazo; y • Las acciones de capacitación que correspondan en materias que se vinculen al Sistema para lograr las competencias necesarias del personal. |
| | 5 | La institución elabora un Programa de Trabajo Anual, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, de acuerdo con el Plan General de Implementación del Sistema, señalando al menos los principales hitos de ejecución y un cronograma que identifique actividades, plazos y responsables. |
| Etapa 3 | 6 | La institución implementa el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana diseñado, de acuerdo con el Programa de Trabajo Anual aprobado, considerando los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Los procesos necesarios del Sistema, la interacción entre estos y otras áreas relevantes de la institución; • Los procesos de difusión sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de calidad de |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

| | | |
|---------|----|---|
| | | atención a la ciudadanía y de transparencia en la función pública; • Los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del Sistema; • La medición de los indicadores de desempeño del Sistema y el análisis de sus resultados. |
| | 7 | La institución controla el funcionamiento del Sistema e identifica aspectos necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento. |
| Etapa 4 | 8 | La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, analizando el cumplimiento de la estrategia definida para asegurar la calidad de atención a la ciudadanía y de las metas de los indicadores de desempeño. Luego establece brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis, orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema. |
| | 9 | La institución diseña un Programa de Seguimiento del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de su implementación, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades, los plazos de ejecución y responsables, todo orientado a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema. |
| | 10 | La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido el año anterior, contribuyendo con ello a la eficacia y eficiencia del Sistema. Nota: Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del SIAC. |
| | 11 | La institución mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema, de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, contribuyendo a la calidad de atención a la ciudadanía, a través de la facilitación del acceso oportuno a la información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y la promoción del ejercicio de los derechos ciudadanos. Nota: A los Servicios que repiten la etapa 4 se les exigirá el cumplimiento de este objetivo. |



PROGRAMA MARCO PMG 2011 Objetivos de Gestión por Sistemas

Marco : Marco Básico

Area : Calidad de Atención de Usuarios

Sistema : Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información

Objetivo : Contribuir a la óptima utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC) para simplificar y mejorar los servicios e información ofrecidos por el Estado a sus usuarios/clientes/beneficiarios, y aquellos procesos transversales relevantes de las instituciones públicas, focalizando los esfuerzos en la calidad del servicio entregado, la pertinencia de los proyectos y la interoperabilidad del Estado, permitiendo la existencia de información sistematizada, oportuna y de calidad que apoye los procesos de toma de decisión de políticas públicas.

Meta : Servicio utilizando y optimizando la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), simplificando y mejorando los servicios e información ofrecidos por el Estado a sus usuarios/clientes/beneficiarios con datos sistematizados y oportunos, apoyando los procesos de toma de decisiones de política pública.

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.
- * Instructivo Presidencial N°5 / mayo 2001, Desarrollo de Gobierno Electrónico.
- * Instructivo Presidencial N° 04 / junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- * Instructivo Presidencial N°6 / 2004: Imparte instrucciones sobre la implementación de la firma electrónica en los actos, contratos y cualquier tipo de documento en la administración central del Estado.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

PROGRAMA MARCO PMG 2011 Objetivos de Gestión por Sistemas

- * Instructivo Presidencial N°8 / Dic. 2006 sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- * Guía Metodológica del Sistema de Seguridad de la Información.

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|---------|-------------|---|
| Etapa 1 | 1 | <p>La institución realiza un Diagnóstico de 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 y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. En el marco de la revisión de dichos procesos, la institución verifica, entre otros aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La necesidad de rediseñar y mejorar con uso de TIC los procesos de provisión de productos estratégicos. • La necesidad de inter-operar con otros organismos del Estado y/o con otros procesos dentro de la institución, identificando los procesos de provisión de productos estratégicos y transversales que puedan y/o requieran inter-operar. • La existencia y la calidad de los registros de información que se mantienen para proveer los productos estratégicos, considerando al menos el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico . • La necesidad de mejorar uno o más procesos transversales que contribuyan a la calidad de los procesos de provisión de bienes y/o servicios. |
| | 2 | En base a los resultados del diagnóstico realizado, la institución, con la aprobación del Jefe Superior del Servicio, propone a la Red de Expertos una priorización de los proyectos de mejoramiento con uso de la TIC para su validación técnica, y los registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. |
| Etapa 2 | 3 | La institución elabora el Plan de mejoramiento con uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), aprobado por el Jefe Superior de Servicio y validado por la Red de Expertos, para la ejecución y evaluación de los proyectos priorizados de acuerdo al diagnóstico, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. |
| | 4 | La institución, de acuerdo al presupuesto asignado, elabora un Programa de Trabajo anual aprobado por el Jefe Superior de Servicio y validado por la Red de Expertos, que incluye todos los proyectos TI a trabajar durante el año, para la implementación del Plan de Mejoramiento con Uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) aprobado, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. |
| | 5 | La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de los proyectos priorizados según el Plan de mejoramiento y uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) e incorporados en el Programa de Trabajo aprobado por el Jefe de Servicio, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. |
| Etapa 3 | 6 | La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan definido en la etapa anterior. |
| | 7 | La institución registra los resultados de la implementación de los proyectos priorizados en el programa de trabajo anual en el Sistema de Registro y Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos, considerando al menos los hitos desarrollados, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado. |
| Etapa 4 | 8 | La institución evalúa los resultados de cada proyecto concluido del programa de trabajo del año anterior, considerando la medición de los indicadores de desempeño, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. |
| | 9 | La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los beneficios de cada proyecto concluido del programa de trabajo, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. |
| | 10 | La institución evalúa los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto durante su implementación, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos. |
| | 11 | La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas. |

Marco : Marco Básico

Area : Calidad de Atención de Usuarios

Sistema : 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.
- * 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.
- * Guía Metodológica vigente del Sistema de Acceso a la Información Pública. La Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia dispone de una serie de materiales de trabajo para respaldar el apoyo a los servicios y organismos de la Administración Central del Estado para implementar la Ley de Transparencia sistematizados en dicha Guía. Ésta está disponible en el sitio <http://pmgsaip.leydetransparencia.cl>
- * Instrucción General N°1 del Consejo para la Transparencia sobre Presentación de Reclamos ante Gobernaciones (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- * Instrucción General N°2 del Consejo para la Transparencia sobre Designación de enlaces (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- * Instrucción General N°3 del Consejo para la Transparencia sobre Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados (publicada en el D.O. de 16 de mayo de 2009).
- * Instrucción General N°4 del Consejo para la Transparencia sobre Transparencia Activa (publicada en el D.O. de 22 de enero de 2010).
- * Instrucción General N°6 del Consejo para la Transparencia sobre costos directos de reproducción (publicada en el D.O. de 22 de marzo de 2010).
- * Instrucción General N°7 del Consejo para la Transparencia complementaria a Instrucción General N°4 (publicada en el D.O. de 18 de mayo de 2010).
- * Instrucción General N°8 del Consejo para la Transparencia sobre la obligación de informar los antecedentes preparatorios de las normas jurídicas generales que afecten a empresas de menor tamaño (publicada en el D.O. de 20 de agosto de 2010).
- * Instrucción General N°9 del Consejo para la Transparencia que modifica instrucciones generales n° 4 y n° 7 sobre transparencia activa (publicada en el D.O. de 20 de agosto de 2010).
- * ORD. (GABMIN) N°357 del 26 de marzo de 2009 del Ministro del Interior(S) y Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, sobre instalación y uso de sistema informático de seguimiento y reporte de solicitudes de acceso a información y desarrollo de conector XML para aquellos instituciones que cuentan con un sistema propio.
- * ORD. (GABMIN) N°870 del 18 de junio de 2010 del Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los jefes de Servicio, precisa los alcances de la normativa previa de Transparencia Activa, incluyendo la del Consejo para la Transparencia, uniforma criterios de la divulgación y detalla instrucciones informáticas para la publicación de los datos. También reitera las instrucciones anteriores sobre la gestión de solicitudes de acceso a información pública.

* ORD. (GABMIN) N° 1220 del 25 agosto de 2010 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que complementa y aclara instrucciones para el cumplimiento de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|--------------|--------------------|---|
| Etapa 1 | 1 | La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Gestión de Documentos y Archivos, destinado a apoyar el cumplimiento de las normas de transparencia en la función pública de la Ley N° 20.285. Lo anterior en concordancia con las definiciones estratégicas y estructura organizacional de la institución. Luego compara los resultados del diagnóstico con las recomendaciones elaboradas al respecto por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (publicadas en el sitio http://pmgsaip.leydetransparencia.cl) y establece brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño. |
| | 2 | La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, y su vinculación con los sistemas de Transparencia Activa y de Gestión de Documentos y Archivos. Lo anterior en concordancia con la estructura organizacional de la institución y Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y su Reglamento. Luego compara los resultados del diagnóstico respecto de dicha Ley y establece brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño. |
| | 3 | La institución realiza un diagnóstico de la situación actual de su Sistema de Transparencia Activa, identificando aquella información pública que actualmente dispone bajo este mecanismo, los procedimientos utilizados para su generación, revisión, publicación y actualización. Lo anterior en concordancia con la estructura organizacional de la institución y la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y su Reglamento. Luego compara los resultados del diagnóstico respecto de dicha Ley y establece brechas para ser consideradas en su diseño/rediseño. |
| Etapa 2 | 4 | La institución diseña un Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), adaptado a su realidad institucional, que con el propósito de garantizar y facilitar a la ciudadanía el acceso oportuno y eficiente a la información pública de la institución, contempla al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Una estrategia que oriente y asegure la adecuada e integrada gestión de SAIP y de sus tres subsistemas (Transparencia Activa, Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y Gestión de Documentos y Archivos); • Los procesos necesarios para la interacción entre los tres sub-sistemas del SAIP y otras áreas relevantes de la institución cuando corresponda; |



**PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas**

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

| | | |
|---------|----|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Los procesos de comunicación apropiados dentro y hacia fuera de la organización sobre los derechos ciudadanos y los compromisos institucionales en materia de transparencia en la función pública; y • Los métodos para realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de la operación del SAIP y de sus tres subsistemas, incluyendo la definición de indicadores de desempeño para medir el logro de los objetivos del Sistema (en cada uno de los tres subsistemas), la determinación del valor de la meta anual de cada uno de ellos (aprobadas por el Jefe Superior del Servicio), e incorporando en su Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de desempeño relevantes que midan el acceso a la información pública de la institución. |
| | 5 | La institución como parte del Sistema (SAIP), diseña/rediseña el Subsistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, documentando los procesos necesarios, a través de la descripción de los procedimientos empleados en la recepción, registro, procesamiento, derivación, control de plazos y respuesta a solicitudes de acceso a la información pública. |
| | 6 | La institución como parte del Sistema (SAIP), diseña/rediseña el Subsistema de Transparencia Activa, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, documentando los procesos necesarios, a través de la descripción de los procedimientos empleados en la generación, revisión, publicación y actualización de aquella información pública que debe disponerse bajo este mecanismo. |
| | 7 | La institución como parte del Sistema (SAIP), diseña/rediseña el Subsistema de Gestión de Documentos y Archivos, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, en el marco de facilitar el cumplimiento de la Ley N°20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y su Reglamento. |
| | 8 | La institución elabora un Plan General de Implementación del Sistema (SAIP) diseñado, para el mediano plazo, con el fin de asegurar la eficaz planificación, operación, control y la mejora continua del Sistema (SAIP), aprobado por el Jefe Superior del Servicio, estableciendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> • La gradualidad de la implementación de cada sub-sistema y de sus procesos en el mediano plazo; • Los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del Sistema, y el grado de disponibilidad de ellos en el mediano plazo; y • Las acciones de capacitación que correspondan para lograr la competencia necesaria del personal que se vincula al Sistema. |
| | 9 | La institución elabora un Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, señalando al menos los principales hitos de su ejecución y un cronograma que identifique actividades, plazos y responsables, para los Subsistemas de Transparencia Activa, de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Gestión de Documentos y Archivos, respectivamente. |
| Etapa 3 | 10 | La institución implementa el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) diseñado, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior; controla y registra los resultados de la implementación del Sistema; mide los indicadores de desempeño, elaborados e identificados a ser medidos durante el año, definidos en la etapa anterior, y analiza sus resultados; e identifica y corrige aspectos del Sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento. |
| | 11 | La institución pone en operación el Subsistema de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior. |
| | 12 | La institución pone en operación el Subsistema de Transparencia Activa, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior. |
| | 13 | La institución pone en operación el Subsistema de Gestión de Documentos y Archivos, en base al Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior. |
| Etapa 4 | 14 | La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP): analizando el cumplimiento de la estrategia definida; identificando 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 y en las recomendaciones elaboradas por la Comisión de Probidad y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia referentes a gestión de documentos y archivos; analizando el cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño que miden el logro de los procesos asociados a los Subsistemas de Transparencia Activa, de Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y de Gestión de Documentos y Archivos; y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis, orientados a incrementar la eficacia y eficiencia del sistema. |
| | 15 | La institución elabora un Programa de Seguimiento del Sistema (SAIP), aprobado por el Jefe Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de la implementación del Sistema, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades, los plazos de ejecución y responsables, todo orientado a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema. |



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

| | |
|----|--|
| 16 | La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido, contribuyendo con ello a la eficacia y eficiencia del Sistema. Nota: Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del SAIP. |
| 17 | La institución mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas y las obligaciones de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, contribuyendo a garantizar y facilitar a la ciudadanía el acceso oportuno y eficiente a la información pública de la institución. Nota: A los Servicios que repiten la etapa 4 se les exigirá el cumplimiento de este objetivo. |

Marco : Marco Básico

Area : Calidad de Atención de Usuarios

Sistema : Sistema Seguridad de la Información

Objetivo : Contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que permita lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucional considerados relevantes, de manera tal que se asegure la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a los usuarios / clientes /

Página

19

Fecha

10/26/2010 5:14:54 PM

beneficiarios.

Meta : Servicio con Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado y funcionando, que asegura la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a sus usuarios / clientes / beneficiarios.

Antecedentes

- * Ley N° 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Ley N° 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.
- * Ley N° 19.799 Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y los servicios de certificación de dicha firma.
- * Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales.
- * Ley N° 19.880: Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- * Ley N° 17.336: Sobre propiedad intelectual.
- * Ley N° 19.223: Sobre delitos informáticos.
- * Ley N° 19.927: Sobre delitos de pornografía infantil
- * Ley N° 20.285: que regula el principio de transparencia de la función pública y el derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del Estado.
- * DS 181 de 2002 Aprueba reglamento de la ley 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma.
- * 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 2005, 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.
- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Instructivo Presidencial N°5 / mayo 2001, Desarrollo de Gobierno Electrónico.
- * Instructivo Presidencial N° 04 / junio de 2003, sobre aplicación de la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos.
- * Instructivo Presidencial N°6 / 2004: Imparte instrucciones sobre la implementación de la firma electrónica en los actos, contratos y cualquier tipo de documento en la administración central del Estado.
- * Documentos elaborados por el Comité de Normas para el Documento Electrónico.
- * Instructivo Presidencial N°8 / Dic. 2006 sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.
- * Guía Metodológica del Sistema de Seguridad de la Información, año 2011.
- * Norma Chilena ISO27001.Of2009

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|--------------|--------------------|--|
| Etapa 1 | 1 | La institución, en conjunto con las áreas que la componen, realiza un Diagnóstico de la situación de seguridad de la información institucional, e identifica en éste todos aquellos dominios de seguridad de la información que establece el DS 83 y la NCh-ISO 27001-2009, determinando el nivel en que la institución se encuentra respecto de: Políticas de Seguridad, Seguridad Organizacional, Clasificación, Control y Etiquetado de Bienes, Seguridad Física y del Ambiente, Seguridad del Personal, Gestión de la Operaciones y de las Comunicaciones, Control de Acceso, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información, Gestión de la Continuidad del Negocio y Cumplimiento. |
| | 2 | La institución compara los resultados del Diagnóstico con los dominios establecidos en el DS 83 y la NCH27001-2009, y determina las brechas que deberán ser abordadas y cerradas a través de la implementación de un Plan de Seguridad de la Información Institucional. |
| Etapa 2 | 3 | La institución establece su Política de Seguridad de la Información debidamente formalizada por el Jefe Superior del Servicio. |
| | 4 | La institución, en el marco de la Política de Seguridad de la Información establecida, elabora un Plan General de Seguridad de la Información Institucional, para el año en curso y siguientes, de acuerdo a los resultados del diagnóstico y las brechas detectadas, que comprenda, al menos, la coordinación de todas las unidades de la institución vinculadas a los aspectos de seguridad de la información, a través del nombramiento de responsables de la implementación del Plan, y el establecimiento de los controles para cumplir los requisitos del DS 83 y la NCh-ISO 27001-2009. |
| | 5 | La institución, en el marco de la Política de Seguridad de la Información establecida, elabora un Programa de Trabajo Anual para implementar el Plan de Seguridad de la Información definido, señalando al menos el porcentaje de cumplimiento que alcanzará para el año en cada uno de los dominios de seguridad, los principales hitos de su ejecución y un cronograma que identifique actividades, plazos y responsables, y lo difunde al resto de la organización, asegurándose que es conocido y comprendido por todos los funcionarios del servicio. |
| Etapa 3 | 6 | La institución implementa el Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior, de acuerdo a lo establecido en el Plan General de Seguridad de la Información, registrando y controlando los resultados de las actividades desarrolladas, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado. |
| Etapa 4 | 7 | La institución evalúa y difunde los resultados de la implementación del Plan General de Seguridad de la Información Institucional y el Programa de Trabajo Anual, considerando el porcentaje de cumplimiento en los dominios de seguridad del DS 83 y la NCh-ISO 27001-2009 logrado, respecto de las brechas detectadas en el diagnóstico, y formula recomendaciones de mejora. |
| | 8 | 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 Seguridad de la Información y Programa de Trabajo Anual. |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

| | |
|----|---|
| | señalando los compromisos, plazos y responsables, que permitan superar las causas que originaron las brechas aún existentes y las debilidades detectadas. |
| 9 | La institución, en conjunto con las áreas que la componen, implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido. |
| 10 | La institución mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas. |

Marco : Marco Básico

Area : Planificación / Control de Gestión

Sistema : 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

Página 22

Fecha 10/26/2010 5:14:54 PM



PROGRAMA MARCO PMG 2011 Objetivos de Gestión por Sistemas

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

- * Guía Metodológica Planificación Año 2010 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl)
- * Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2009. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- * Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2008 y Actualización de Proyecciones para 2009. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2009.
- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- * 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.
- * Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl).
- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Presupuesto por Resultados y la Consolidación del Sistema de Evaluación y Control de Gestión del Gobierno Central. Febrero 2010.

Etapas



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|---------|-------------|--|
| 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 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, operan 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, e identifica e incorpora aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento, fundamentándolos. |
| | 4 | Presentar en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño con metas que den cuenta de los aspectos relevantes de la gestión institucional, las metas de Gobierno, Sectoriales y Ministeriales. |
| Etapa 4 | 5 | Evaluar el resultado de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto, cumplir las metas comprometidas, referidas a los aspectos relevantes de la gestión institucional, metas de Gobierno, Sectoriales y Ministeriales, y metas de calidad de Servicio, presentar Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados. |
| | 6 | Cumplir los compromisos establecidos en Programa de Seguimiento para mejorar los resultados de los indicadores evaluados. |

Marco : Marco Básico

Página

24

Fecha

10/26/2010 5:14:54 PM

Area : Planificación / Control de Gestión

Sistema : Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional

Objetivo : Disponer de la información de desempeño 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 : La institución utiliza la información de desempeño respecto de sus procesos y resultados de la provisión de bienes y servicios, de su sistema de información de gestión, apoyando los procesos de toma de decisiones y rinde cuentas de su gestión institucional.

Antecedentes

- * Notas Técnicas, Capítulo XII: Indicadores de Desempeño (www.dipres.cl).
- * 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 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Guía Metodológica Planificación Año 2010 (Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño) (www.dipres.cl)
- * Informe de Finanzas Públicas. Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2011. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda.
- * Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2009 y Actualización de Proyecciones para 2010. Dirección de Presupuestos-Ministerio de Hacienda, Junio de 2010.
- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- * Presupuesto por Resultados y la Consolidación del Sistema de Evaluación y Control de Gestión del Gobierno Central. Febrero 2010.

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|---------|-------------|---|
| Etapa 1 | 1 | Presentar en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas e Indicadores de Desempeño con metas que den cuenta de los aspectos relevantes de la gestión institucional, las metas de Gobierno, Sectoriales y Ministeriales. |
| | 2 | Evaluar el resultado de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto, cumplir las metas comprometidas, referidas a los aspectos relevantes de la gestión institucional, metas de Gobierno, Sectoriales y Ministeriales, y metas de calidad de Servicio, presentar Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados. |
| | 3 | Cumplir los compromisos establecidos en Programa de Seguimiento para mejorar los resultados de los indicadores evaluados. |

Marco : Marco Básico

Página 25

Fecha 10/26/2010 5:14:54 PM



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

Area : Planificación / Control de Gestión

Sistema : Auditoría Interna

Objetivo : 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.

Meta : Funcionamiento de Unidades de Auditoría que desarrollen en forma permanente y continua, auditorías de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión

Antecedentes

- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * 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).
- * 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.
- * 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 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción.
- * 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.
- * Metodología Genérica de Auditoría. Documento técnico N° 12 1998. Referencias Generales para el Relevamiento del Control Interno, CAIGG.

Etapas

Página 26
Fecha 10/26/2010 5:14:54 PM



**PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas**

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|---------|-------------|--|
| 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, las cuales son definidas por S. E. el Presidente de la República y coordinada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. |
| 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. |
| | 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. |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

Marco : Marco Básico
Area : Planificación / Control de Gestión
Sistema : Gestión 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 2011.
- * Estrategias Regionales de Desarrollo (emitidas por cada Gobierno Regional)
- * Anteproyectos Regionales de Inversión 2012 y Programas Públicos de Inversión 2011 (emitidos por cada Gobierno Regional)
- * Oficio Circular N° 66 del 6 de abril de 2009 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 2012
- * 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

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|--------------|--------------------|--|
| 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, 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. |
| | 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. |



**PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas**

Marco : Marco Básico
Area : Planificación / Control de Gestión
Sistema : Descentralización

Objetivo : Desarrollar un modelo descentralizado de gestión de los procesos de provisión de bienes y/o servicios (productos estratégicos) en los que ha aplicado una perspectiva territorial para una respuesta eficiente y oportuna a las demandas territoriales, en concordancia con las políticas y planes y la estrategia de desarrollo regional.

Meta : Institución con modelo de gestión descentralizada de sus productos estratégicos que aplican perspectiva territorial operando y midiendo con indicadores de desempeño su respuesta a las demandas territoriales, en concordancia con las políticas y planes y la estrategia de desarrollo regional.

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.
- * Oficio Circular N° 155 de 28.02.02 sobre desconcentración y nuevas responsabilidades a ser ejercidas por los Gobernadores.
- * 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.
- * Ley de Presupuestos del Sector Público año 2011.
- * Estrategias Regionales de Desarrollo aprobadas por cada Gobierno Regional.
- * Anteproyecto Regional de Inversión 2012 y Programa Público de Inversión Regional 2011 informado por cada Intendente Regional, según lo establece el Art. 73 de la Ley 19.175.

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|---------|-------------|---|
| Etapa 1 | 1 | Identificar y priorizar las medidas factibles para descentralizar / desconcentrar la gestión de sus productos estratégicos en los que ha aplicado una perspectiva territorial. |
| | 2 | Diseñar e implementar un programa de trabajo anual, aprobado por el jefe de servicio, especificando las acciones que se abordarán para descentralizar / desconcentrar, los indicadores y metas anuales que darán cuenta de su cumplimiento, y registrar oportunamente en la plataforma transaccional www.chileindica.cl los compromisos del Programa de Inversión Regional, PROPIR y Anteproyecto de Inversión Regional, ARI. |
| | 3 | Evaluar el cumplimiento del programa de trabajo anual implementado, los compromisos del PROPIR y ARI y los indicadores de desempeño comprometidos, e informar los resultados (o dar cuenta de sus resultados). |

Marco : Marco Básico
Area : Planificación / Control de Gestión
Sistema : Equidad de Género

Objetivo : Disminuir las inequidades, brechas y/o barreras entre hombres y mujeres con el fin de avanzar en mejorar los niveles de igualdad de oportunidades y la equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos.

Meta : Servicios públicos que proveen bienes y servicios a sus usuarios/as, clientes/as, beneficiarios/as reduciendo o minimizando inequidades, brechas y/o barreras entre hombres y mujeres.

Antecedentes

- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * 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 de género PMG básico 2010. Instrucciones metodológicas

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|---------|-------------|---|
| Etapa 1 | 1 | Identificar y priorizar las inequidades, brechas y barreras entre hombres y mujeres factibles de reducir en los procesos de provisión de bienes y/o servicios en los que aplica enfoque de género. |
| | 2 | Diseñar e implementar un Programa de Trabajo Anual, aprobado por el jefe de Servicio, especificando la (o las) inequidad(es) que se abordarán y, si corresponde, los indicadores que darán cuenta de su cumplimiento. |
| | 3 | Evaluar el cumplimiento del programa de trabajo anual implementado para reducir inequidades, brechas y barreras e informar los resultados de las acciones y/o de los indicadores comprometidos. |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

Marco : Marco Básico

Area : Administración Financiera

Sistema : 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

- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * 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.
- * Condiciones de uso sitio web del Sistema de Compra y Contratación Pública www.mercadopublico.cl.
- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * 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.
- * Sistema de información de Compras Públicas www.mercadopublico.cl.
- * Guía Metodológica para Medios de Verificación Documento Técnico 2011

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|---------|-------------|--|
| Etapa 1 | 1 | La Institución realiza un Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento que tiene como objetivo optimizar el gasto en bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de su misión institucional. |
| | 2 | La Institución identifica y analiza en el Diagnóstico las competencias de los funcionarios en materia de compras públicas, la normativa interna, los procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y sus recursos financieros, el uso del portal de www.mercadopublico.cl , la gestión de contratos, la gestión de los reclamos recibidos a través del portal, la gestión de inventarios, la gestión de proveedores y los mecanismos de compras que usa para realizar los procesos de compras, de acuerdo a las necesidades que el Servicio requiere. |
| | 3 | La institución identifica y prioriza áreas críticas para el mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento, en base a los resultados del Diagnóstico. |
| Etapa 2 | 4 | La institución define el Plan Anual de Compras, considerando la normativa interna, y procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y los recursos financieros del Servicio. |
| | 5 | La institución diseña el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, considerando Plan de Capacitación para reducir las brechas de competencias del personal en gestión de abastecimiento, mecanismos de compras que utilizará el Servicio y su justificación, uso del portal www.mercadopublico.cl , Plan Anual de Compras, gestión de contratos, gestión de reclamos, gestión de inventarios, gestión de proveedores y las áreas críticas priorizadas identificadas en el diagnóstico y define proyectos de mejoramiento de la gestión de abastecimiento. |
| | 6 | La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento y del Plan Anual de Compras elaborado con base en la información que proporciona el portal www.mercadopublico.cl y determina el valor de la meta de cada uno de ellos. |
| | 7 | La institución elabora un Programa de Trabajo anual para la ejecución del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, señalando al menos actividades, plazos y responsables. |
| Etapa 3 | 8 | 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. |
| | 9 | La institución mide los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento y del Plan Anual de Compras. |
| | 10 | La institución implementa el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo Anual y registra los resultados. |
| Etapa 4 | 11 | La institución evalúa los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo Anual y la ejecución del Plan Anual de Compras y los resultados de los indicadores comprometidos con su fundamentación. |
| | 12 | La institución analiza el cumplimiento de las metas de los indicadores comprometidos y las brechas entre resultados efectivos y metas y formula recomendaciones para el siguiente período. |
| | 13 | La institución elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas e identificando los plazos de ejecución y responsables. |
| | 14 | La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido el año anterior, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación. |
| | 15 | La institución deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas. |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

Marco : Marco Básico
Area : Administración Financiera
Sistema : Administración 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 2011.
- * 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.

Etapas

| Etapas | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|---------------|--------------------|--|
| Etapa 1 | 1 | La institución cuenta con equipo de trabajo competente en procesos financiero - contable. 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. |
| Etapa 2 | 2 | La institución envía oportunamente 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. 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. |
| Etapa 3 | 3 | La institución opera en la Plataforma SIGFE (SIGFE Transaccional y Homologados), registra y genera información presupuestaria, financiera y patrimonial con la pertinencia, oportunidad, consistencia, calidad y confiabilidad necesarias para la gestión financiera y la toma de decisiones. 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. |
| | 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. |
| Etapa 4 | 5 | La institución envía oportunamente a la DIPRES, la programación de Ejecución Presupuestaria. 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. |
| | 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. A los Servicios que repiten la etapa 4, se les exigirá el cumplimiento de este objetivo. |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

Marco : Marco Básico

Area : Enfoque de Género

Sistema : 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

- *Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- *Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- *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 de Género PMG Básico 2010. Instrucciones Metodológicas

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|--------------|--------------------|---|
| 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 Enfoque de Género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos, en los procesos transversales 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. |
| | 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), en los procesos transversales para incorporar enfoque de género en el sistema de información para el registro de sus clientes / usuarios / beneficiarios por sexo. |
| Etapa 3 | 6 | La institución implementa el Programa de Trabajo definido el año anterior, para incorporar enfoque de género en los procesos 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. |
| Etapa 4 | 10 | 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. |
| | 11 | La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, 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. |
| | 12 | La institución que compromete por segunda vez esta etapa, implementa el Programa de Seguimiento elaborado el período anterior. |
| | 13 | 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. |

Marco : Marco de la Calidad
Area : Gestión de la Calidad
Sistema : Sistema de Acreditación de la Calidad

Objetivo : Mejorar la gestión de los Gobiernos Regionales a través de la implementación, seguimiento y acreditación de un sistema de gestión de excelencia.

Meta : Gobierno Regional con modelo de gestión acreditado por el Sistema de Acreditación, Mejora Continua e Incentivos de los Gobiernos Regionales y manteniendo una gestión de excelencia.

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.
- * Resolución Exenta SUBDERE N° 1130-2009 Aprueba Diseño de Sistema de Acreditación, Incentivos y Mejora Continua de los Gobiernos Regionales.
- * SUBDERE-CHILECALIDAD, Manual del Sistema de Acreditación, Mejora Continua e Incentivos de los Gobiernos Regionales.

Etapas

| Etapas | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|---------------|--------------------|--|
| Etapa 1 | 1 | La institución constituye y dispone el funcionamiento del Comité de Calidad, integrado al menos por los tres jefes de división del gobierno regional, representante(s) del consejo regional, representante(s) de la asociación de funcionarios y un secretario ejecutivo. |
| | 2 | La institución capacita al personal necesario para realizar el autodiagnóstico o autoevaluación. |
| | 3 | La institución, a través de su Comité de Calidad y mediante un proceso participativo que convoque a los directivos, funcionarios y equipos de trabajo que correspondan, realiza un Diagnóstico (autoevaluación definida en el Sistema) de sus procesos y resultados de gestión, utilizando la metodología del Sistema de Acreditación, Mejora Continua e Incentivos de los Gobiernos Regionales, mide el nivel de calidad de sus procesos y resultados e identifica sus brechas en relación al modelo de gestión. |
| | 4 | La institución aprueba su diagnóstico o autoevaluación, verificado por externos, y difunde los resultados y conclusiones de su diagnóstico (o autoevaluación) a todo el personal. |
| Etapa 2 | 5 | La institución, a través de su comité de calidad, establece un conjunto de medidas de acción inmediata, en caso de no obtener puntos en su diagnóstico en alguno de los elementos de gestión que constituyen la línea base del sistema. (Los elementos de gestión que constituyen la línea base del sistema se especifican en el documento requisitos técnicos y medios de verificación). |
| | 6 | La institución, en base al diagnóstico aprobado, elabora a través de su Comité de Calidad y mediante un proceso participativo, un plan de mejora de procesos y resultados que contenga los objetivos, actividades, indicadores y sus metas, plazos y una estimación de recursos para mejorar la calidad de sus procesos de gestión y resultados para obtener los niveles de Calidad, o Calidad Avanzada o de Excelencia. El plan debe explicitar el puntaje previsto a lograr y debe ser aprobado por el Jefe de Servicio. |
| | 7 | La institución elabora el programa de trabajo anual, en base al plan de mejoras de procesos y resultados, incluyendo al menos: actividades, plazos, recursos y responsables. Posteriormente lo difunde a todo el personal. |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

| | | |
|---------|----|--|
| Etapa 3 | 8 | La institución implementa el plan de mejora de procesos y resultados y ejecuta programa de trabajo anual. |
| | 9 | La institución, a través de su comité de calidad, supervisa periódicamente la ejecución del programa de trabajo anual, tomando las medidas correctivas que sean pertinentes y verificando su cumplimiento. |
| Etapa 4 | 10 | La institución evalúa la implementación del programa de trabajo. |
| | 11 | La institución, a través de su Comité de Calidad y mediante un proceso participativo, elabora la Autoevaluación de sus procesos y resultados de gestión, utilizando la metodología del Sistema de Acreditación, Mejora Continua e Incentivos de los Gobiernos Regionales, y la compara con los resultados obtenidos en la autoevaluación inicial e identifica el nivel de calidad logrado. |
| | 12 | La institución acredita el nivel de calidad logrado por un ente externo. |
| | 13 | La institución, a través de su Comité de Calidad, comunica los resultados a todo el personal. |
| | 14 | La institución, mantiene el desarrollo del sistema en sus sucesivas etapas anuales hasta lograr el nivel de excelencia. |



PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

Marco : Marco de la Calidad

Area : Gestión de la Calidad

Sistema : Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)

Objetivo : Mejorar la gestión de la institución a través de la implementación, seguimiento y mantención de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2008 con alcance regional, si corresponde. Considerando al menos los procesos de provisión de bienes y/o servicios necesarios y factibles de certificar incorporando la perspectiva territorial y de género, y con el apoyo de procesos de soporte y de gestión estratégica. Todo ello, enfocado a aumentar la satisfacción de los clientes/ beneficiarios y/o usuarios.

Meta : Sistema de Gestión de la Calidad implementado certificado a nivel institucional bajo la Norma ISO 9001:2008 que permita a la institución mejorar su desempeño en forma continua y dar cuenta de sus resultados a la ciudadanía.

Antecedentes

- * Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- * Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- * Ley 20.212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- * Sistema de Evaluación y Control de Gestión- Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. Presentación Abril 2008
- * Estado de la Hacienda Pública 2007. Capítulo 5 Calidad del Gasto Público.
- * Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por resultados. La Experiencia Chilena. División de Control de Gestión, Septiembre de 2005.
- * NCh-ISO9001.Of2009 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos

Etapas

| Etapa | N° Objetivo | Descripción Objetivo |
|--------------|--------------------|--|
| Etapa 1 | 1 | La institución realiza un diagnóstico del estado actual de los procesos de la organización en relación a la norma ISO 9001: 2008. |
| | 2 | La institución establece los procesos de la organización necesarios y factibles de certificar bajo la Norma ISO 9001:2008 señalando los fundamentos para aquellos que no incorporará a la certificación ISO 9001:2008. |
| | 3 | La institución elabora un plan trienal para la preparación de la certificación ISO 9001:2008 de los procesos de la organización identificados como necesarios y factibles de certificar. |
| | 4 | La institución elabora e implementa un programa de trabajo anual para la preparación de la certificación ISO 9001: 2008 del Sistema de Gestión de la calidad, que incluya los procesos de la organización establecidos en el plan trienal para el primer año, considerando al menos: i)elaboración/modificación de Manual de la Calidad, procedimientos y/o documentos de apoyo de los procesos; ii) ejecución de las auditorías internas de calidad y iii) implementación de las acciones correctivas y/o preventivas. |
| | 5 | La alta dirección revisa el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, definiendo acciones de mejora del sistema y sus procesos. |
| Etapa 2 | 6 | La Institución actualiza el diagnóstico y plan trienal para la preparación de la certificación del sistema de gestión de la calidad institucional incluyendo los procesos de la organización e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su implementación, si corresponde. |
| | 7 | La institución elabora e implementa un programa de trabajo anual para la preparación de la certificación ISO 9001: 2008 del Sistema de Gestión de la Calidad, que incluya los procesos de la organización establecidos en el plan trienal actualizado para el segundo año, considerando al menos: i)elaboración/modificación de Manual de la Calidad, procedimientos y/o documentos de apoyo de los procesos; ii) ejecución de las auditorías internas de calidad y iii) implementación de las acciones correctivas y/o preventivas. |
| | 8 | La institución realiza el proceso de revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, previo a la auditoría de certificación/ ampliación de alcance, analizando al menos: i) Resultados de auditorías de la calidad; ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) Ejecución de las acciones correctivas y preventivas, iv) Realización de las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para la adecuada operación del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional. |
| | 9 | La institución certifica bajo la Norma ISO 9001:2008 los procesos de la organización implementados durante el primer año de acuerdo al programa de trabajo anual de la etapa anterior. |
| Etapa 3 | 10 | La Institución actualiza el diagnóstico y plan trienal para la preparación de la certificación del sistema de gestión de la calidad institucional incluyendo los procesos de la organización e incorpora los ajustes y/o modificaciones necesarios para su implementación, si corresponde. |
| | 11 | La institución elabora e implementa un programa de trabajo anual para la preparación de la certificación ISO 9001: 2008 del Sistema de Gestión de la Calidad, que incluya los procesos de la organización establecidos en el plan trienal actualizado para el tercer año, considerando al menos: i)elaboración/modificación de Manual de la Calidad, procedimientos y/o documentos de apoyo de los procesos; ii) ejecución de las auditorías internas de calidad y iii) implementación de las acciones correctivas y/o preventivas. |
| | 12 | La institución realiza el proceso de revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, previo a la auditoría de certificación/ampliación de alcance, analizando al menos: i) Resultados de auditorías de la calidad; ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) Ejecución de las acciones correctivas y preventivas, iv) Realización de las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para la adecuada operación del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional. |
| | 13 | La institución realiza auditorías de ampliación de alcance y mantención del sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 incluyendo los procesos de la organización establecidos en el plan trienal. |
| Etapa 4 | 14 | La institución realiza el proceso de revisión por la Dirección para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia |



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

PROGRAMA MARCO PMG 2011
Objetivos de Gestión por Sistemas

| | | |
|--|----|---|
| | | del sistema de gestión de la calidad, previo a la auditoría de certificación/ampliación de alcance, analizando al menos: i) Resultados de auditorías de la calidad; ii) Información de cumplimiento de los requerimientos del cliente del sistema; iii) Ejecución de las acciones correctivas y preventivas, iv) Realización de las acciones de seguimiento por parte de la Dirección para la adecuada operación del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional. |
| | 15 | La institución realiza auditorías de ampliación de alcance y mantención del sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 incluyendo todos los procesos de la organización establecidos en el plan trienal. |