



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos  
\*\*\*

METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2009  
PROGRAMA MARCO

DOCUMENTO TÉCNICO  
18 de Julio 2008

## Índice

METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL (MEI).....	3
I. ANTECEDENTES.....	3
II. OBJETIVOS Y REQUISITOS .....	3
III. METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL. ASPECTOS GENERALES PARA SU FORMULACIÓN.....	3
IV. PROGRAMA MARCO. ÁREAS, SISTEMAS Y OBJETIVOS.....	4
Gestión Estratégica .....	6
Planificación / Control De Gestión .....	6
Gestión de Riesgos .....	8
Auditoría .....	8
Gestión Desarrollo De Las Personas .....	10
Capacitación.....	10
Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública.....	11
Compras .....	11
Atención A Clientes.....	12
Sistema Integral de Atención Ciudadana .....	12
Atención A Clientes.....	13
Gobierno Electrónico.....	13

## METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL (MEI)

### I. ANTECEDENTES

Con la implementación de la Ley N° 20.212<sup>1</sup> se inició el desarrollo de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) para los Servicios Públicos identificados en el Art. 9 de la citada ley, asociando el cumplimiento de metas de eficiencia institucional a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

La mencionada Ley establece que el cumplimiento de las metas de eficiencia institucional comprometidas anualmente, dará derecho a los funcionarios del Servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de sus remuneraciones.

### II. OBJETIVOS Y REQUISITOS

Las Metas de Eficiencia Institucional se enmarcan en un conjunto de áreas comunes para todas las Instituciones del Sector Público, denominado Programa Marco. Este incluye las siguientes Áreas de Mejoramiento: Gestión Estratégica, Gestión de Riesgos, Gestión Desarrollo de Personas, Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública y Atención a Clientes. El Programa Marco comprende estados de avance posibles de los sistemas de gestión involucrados en cada una de las áreas definidas, a través del desarrollo de metas de gestión.

### III. METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL. ASPECTOS GENERALES PARA SU FORMULACIÓN

1. El Programa Marco incluye aquellos sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios respondiendo a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del Sector Público (Cuadro 1).

**Cuadro 1**  
**PROGRAMA MARCO PROPUESTO**  
**ÁREAS DE MEJORAMIENTO/ SISTEMAS/ NÚMERO DE OBJETIVOS**

N° Áreas	Áreas de Mejoramiento	N° Sistema	Sistemas	N° Objetivos de Gestión
1	GESTIÓN ESTRATEGICA	1	Planificación /Control de Gestión.	11
2	GESTIÓN DE RIESGOS	2	Auditoría	15
3	GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	3	Capacitación	11
4	EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	4	Compras	11
5	ATENCIÓN A CLIENTES	5	Sistema Integral de Atención Ciudadana	7
		6	Gobierno Electrónico	16

2. La formulación de las Metas de Eficiencia Institucional para el año 2009 se efectúa bajo el siguiente procedimiento: cada servicio debe proponer para cada sistema involucrado, aquellos objetivos de gestión que comprometerá para el año 2009 (el período de implementación corresponde entre enero y diciembre de 2009), además de sus correspondientes ponderadores, los que deben ser de al menos un 5%. Es decir, las Metas de Eficiencia Institucional de cada servicio consisten en la identificación, para cada sistema, de los objetivos de gestión a desarrollar para el año 2009, sobre la base de los objetivos tipificados en el Programa Marco 2009.

3. La propuesta de Metas de Eficiencia Institucional debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2009.

4. Los "objetivos de gestión" y sus prioridades conforman la propuesta de MEI de cada Servicio, cuya aprobación se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro del ramo y el Ministro de Hacienda.

<sup>1</sup> Ley N° 20.212 del 29 de agosto de 2007.

5. No obstante que el Programa Marco se aplica a todos los Servicios involucrados en el Art. 9 de la citada Ley, el proceso de formulación de las MEI considera como situación especial, debido a características particulares del Servicio, la formulación de modificaciones a los objetivos definidos en el Programa Marco 2009, no alterando la esencia del objetivo.

Tales modificaciones son informadas y debidamente justificadas en la propuesta de MEI y son aprobadas a través del Decreto firmado por el Ministro del Ramo y por el Ministro de Hacienda.

6. Para verificar el cumplimiento del objetivo comprometido se debe acreditar el cumplimiento total de los contenidos y exigencias establecidas en las metas de eficiencia comprometidas por cada Servicio a través del Decreto mencionado en punto anterior.

7. En cuanto a la medición del grado de cumplimiento de los objetivos, estos sólo tomarán valores de 100% y 0%.

El cumplimiento global de las MEI resulta de sumar la multiplicación del cumplimiento de cada “objetivo de gestión” y su correspondiente ponderador.

#### **IV. PROGRAMA MARCO. ÁREAS, SISTEMAS Y OBJETIVOS.**

A continuación se presenta, para cada sistema, los correspondientes objetivos y las metas de eficiencia que estructuran el desarrollo de cada sistema.

La tipificación de cada una de las metas de los sistemas incluidos en el Programa Marco se ha realizado en base a los objetivos establecidos para los sistemas de gestión a cargo de expertos en las áreas prioritarias en las que se enmarcan los sistemas:

**Cuadro 2  
EXPERTOS EN LAS ÁREAS PRIORITARIAS**

<b>Áreas Prioritarias</b>	<b>Sistema</b>	<b>Institución experta</b>
1) Gestión Estratégica	Planificación/Control de Gestión	Dirección de Presupuestos (DIPRES)
2) Gestión de Riesgos	Auditoría	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.
3) Gestión Desarrollo de Personas	Capacitación	Dirección Nacional del Servicio Civil
4) Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública	Compras	Dirección de Compras y Contrataciones Públicas
5) Atención a Clientes	Sistema Integral de Atención Ciudadana	Secretaría General de Gobierno (SEGEOB)
	Gobierno Electrónico	Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos  
\*\*\*

**METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL  
AÑO 2009**

**PROGRAMA MARCO**

**ÁREAS DE MEJORAMIENTO, SISTEMAS Y OBJETIVOS.**

<b>Área</b>	<b>Gestión Estratégica</b>
-------------	----------------------------

<b>Sistema</b>	<b>Objetivo General</b>
Planificación / Control De Gestión	Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución delinear las acciones, elaborar los planes y determinar los recursos que guiarán el quehacer institucional para el logro de su Misión. Considerar en el Sistema de Información de Gestión la definición de indicadores y sus estándares que permitan evaluar su desempeño, corregir desviaciones y establecer prioridades para una gestión eficiente. Disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus bienes y/o servicios, y rendir cuentas de su gestión institucional.

<b>Nº</b>	<b>Objetivos de Gestión</b>
1	Establecer las Definiciones Estratégicas de la institución, de acuerdo a su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.
2	Diseñar un Sistema de Información de Gestión <sup>2</sup> tomando como base las definiciones estratégicas institucionales, considerando la definición de Centros de Responsabilidad, estableciendo las acciones, planes y recursos necesarios para cumplir la Misión Institucional, identificando la información relevante para la construcción de los indicadores de desempeño que permitan monitorear el desempeño en la entrega de los bienes y servicios y en general la gestión institucional. Diseñar los mecanismos de recolección y sistematización de la información e incorporar instrumentos de rendición de cuenta pública de su gestión.
3	Vincular el proceso de planificación y el diseño del Sistema de Información de Gestión con los instrumentos de control de gestión específicos establecidos por la institución, tales como Convenio de Desempeño Colectivo por grupo de trabajo o centro de responsabilidad, programas de trabajo, Convenio de la Alta Dirección, u otro.
4	Medir los Indicadores de Desempeño diseñados en el Sistema de Información de Gestión e identificar y ajustar los aspectos del sistema para su funcionamiento.
5	Mantener en funcionamiento el Sistema de Información de Gestión y comprometer en la formulación presupuestaria un conjunto de indicadores de desempeño y sus respectivas metas y ponderadores, que midan los aspectos relevantes <sup>3</sup> de la gestión institucional, incluyendo la elaboración de reportes para la toma de decisiones.
6	Cumplir al menos un 90% las metas de los indicadores de desempeño comprometidos <sup>4</sup> en la formulación presupuestaria del año anterior y elaborar un programa de seguimiento del cumplimiento de los indicadores.
7	Evaluar el desempeño institucional con base en los indicadores de desempeño establecidos en el Sistema de Información de Gestión, los Convenios de Desempeño Colectivo por grupo de trabajo o centro de responsabilidad definidos por el Servicio, los Convenios definidos para los Altos Directivos (si corresponde), los compromisos gubernamentales, ministeriales y aquellos vinculados al presupuesto establecidos cada año para el Servicio.

2 El Servicio puede elegir el tipo de sistema a implementar, pudiendo ser desde un sistema manual o una herramienta más sofisticada como el Cuadro de Mando Integral, u otro que estime conveniente la autoridad de la Institución. La idea es que el sistema elegido sea factible de implementar en el servicio, que cuente con información relevante del desempeño institucional y útil para sus procesos de toma de decisiones.

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

4 Se considera cumplido un indicador si al menos se cumple la meta en un 95%, de lo contrario su cumplimiento es 0%. Se considera el porcentaje de cumplimiento como la suma de ponderaciones de cada indicador cumplido.

N°	<b>Objetivos de Gestión</b>
8	Monitorear el Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados del Sistema de Información de Gestión, específicamente de aquellos presentados en la formulación del presupuesto y los del Convenio de Desempeño Colectivo, entre otros.
9	Preparar certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Planificación/Control de Gestión en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.
10	Certificar bajo Norma ISO 9001:2000 los procesos asociados al desarrollo del sistema de Planificación/Control de Gestión en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.
11	Mantener la certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Planificación/Control de Gestión en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.

<b>ÁREA</b>	<b>Gestión de Riesgos</b>
-------------	---------------------------

<b>Sistema</b>	<b>Objetivo General</b>
Auditoría	Implementar una política de gestión de riesgos, desarrollando en forma permanente y continua, auditorías de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.

<b>N°</b>	<b>Objetivos de Gestión</b>
1	Crear la Unidad de Auditoría Interna a través de resolución exenta u otro documento, estableciendo la dependencia directa del Jefe Superior del Servicio. Enviar al Consejo de Auditoría una copia de la resolución exenta u otro documento, referente al nombramiento del Jefe de la Unidad de Auditoría Interna. Formular, y enviar al Consejo de Auditoría el Estatuto de Auditoría Interna aprobado por el Jefe de Servicio.
2	Elaborar un diagnóstico a partir de la Matriz de Riesgo Estratégico y presentar una propuesta del Plan Anual de Auditoría al Jefe de Servicio. Elaborar un Plan Anual de Auditoría, incluyendo las tres líneas de auditoría (Institucional, Ministerial y Gubernamental), el que debe ser presentado al Consejo de Auditoría. Para la elaboración del Plan Anual de Auditoría, de se deben aplicar las directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre planificación.
3	Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.
4	Informar al Consejo de Auditoría las medidas correctivas o preventivas (compromisos) respecto a las recomendaciones señaladas por la Unidad de Auditoría Interna, surgidos de la implementación del plan anual de auditoría y del programa de auditoría, enviando un informe de seguimiento de los compromisos adoptados por el Jefe de Servicio durante el periodo. Para esto se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre seguimiento.
5	Formular y enviar al Consejo de Auditoría el Plan de Seguimiento con los Compromisos suscritos el año anterior, basándose en el informe de seguimiento de los compromisos adoptados por el Jefe de Servicio en dicho periodo y de acuerdo a las directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre seguimiento.
6	Implementar el Plan de Seguimiento de los compromisos de acuerdo a las directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre seguimiento, enviando al Consejo de Auditoría un informe del grado de implementación de los compromisos de seguimiento del año anterior. Implementar un porcentaje mínimo <sup>5</sup> de los compromisos establecidos producto de las recomendaciones de las auditorías, informados anualmente los que se medirán de acuerdo a una escala definida por el Consejo.
7	Definir formalmente la política y los roles, responsabilidades y funciones para el proceso de gestión de riesgos, enviando dicha información al Consejo de Auditoría.
8	Formular y enviar la matriz de riesgos desagregando los procesos, subprocesos, etapas, riesgos y controles, de acuerdo con las directrices técnicas del Consejo de Auditoría y con las definiciones establecidas formalmente en la política para el proceso de gestión de riesgos, por parte del Jefe del Servicio.

<sup>5</sup> El porcentaje mínimo que se exigirá será de acuerdo al siguiente detalle:

Si compromete 1 - 30 mínimo de implementación 90%

Si compromete 30 - 70 mínimo de implementación 80%

Si compromete más de 71 mínimo de implementación 70%



9	Presentar al Consejo de Auditoría, un ranking de procesos y subprocesos por exposición al riesgo ponderada.
10	Formular y enviar planes para tratamiento de los riesgos priorizados efectuado.
11	Realizar monitoreo a la implementación de las estrategias de tratamiento de riesgos y enviar un informe con los resultados al Consejo de Auditoría.
12	Presentar al Consejo de Auditoría un informe de diagnóstico y propuesta de la fase de comunicación y consulta del proceso de gestión de riesgos.
13	Preparar certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Auditoría en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.
14	Certificar bajo Norma ISO 9001:2000 los procesos asociados al desarrollo del sistema de Auditoría en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.
15	Mantener la certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Auditoría en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.

<b>ÁREA</b>	<b>Gestión Desarrollo De Las Personas</b>
-------------	---

<b>Sistema</b>	<b>Objetivo General</b>
Capacitación	Desarrollar el ciclo de gestión de la capacitación, como subsistema integrante de la gestión de Recursos Humanos, con énfasis en la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.

<b>N°</b>	<b>Objetivos de Gestión</b>
1	Constituir y disponer el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación.
2	Definir la política de capacitación del servicio, considerando las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), las definiciones estratégicas y la política de recursos humanos de la Institución y los acuerdos adoptados por el Comité Bipartito de Capacitación.
3	Diagnosticar las Necesidades de Capacitación, utilizando los perfiles de competencias por cargo definidos por la Institución y la política de capacitación definida.
4	Diseñar el Plan Anual de Capacitación, en acuerdo con el Comité Bipartito de Capacitación, con la aprobación del Jefe del Servicio y considerando la Detección de Necesidades de Capacitación hecha utilizando los Perfiles de Competencia <sup>6</sup> definidos por la Institución, elaborando además un programa de trabajo para la ejecución del plan, e informando a todos los funcionarios de la institución respecto del plan y programa diseñados.
5	Ejecutar el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo, e informando los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo incluyendo el detalle de las acciones de capacitación realizadas de acuerdo al plan y el presupuesto ejecutado.
6	Evaluar el impacto del Plan Anual de Capacitación ejecutado, en términos de la satisfacción, aprendizaje y aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo por parte de los funcionarios capacitados, y teniendo en cuenta las necesidades de capacitación detectadas en el proceso de detección realizado utilizando los perfiles de competencia definidos por la institución.
7	Diseñar y difundir un programa de seguimiento para cerrar las debilidades detectadas por la evaluación del Plan anual de capacitación, incorporándolo como insumo al proceso de diseño del Plan Anual de Capacitación del año siguiente.
9	Preparar certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de capacitación en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.
10	Certificar bajo Norma ISO 9001:2000 los procesos asociados al desarrollo del sistema de capacitación en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.
11	Mantener la certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de capacitación en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.

<sup>6</sup> 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.

<b>ÁREA</b>	<b>Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública</b>
-------------	---

<b>Sistema</b>	<b>Objetivo General</b>
Compras	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.

<b>N°</b>	<b>Objetivos de Gestión</b>
1	Acreditar competencias y habilidades en materias de abastecimiento.
2	Definir los requerimientos institucionales y las formas de abastecimiento.
3	Definir el Plan anual de Compras considerando los requerimientos institucionales y las formas de abastecimiento.
4	Realizar completa y oportunamente los procesos de compra y contratación a través del portal <a href="http://www.chilecompra.cl">www.chilecompra.cl</a> sobre la base del Plan Anual de Compras.
5	Evaluar los resultados de los indicadores del Panel de Compras comprometido y establecer mejoras en la gestión de abastecimiento y analizar y monitorear los indicadores actuales del Panel de Gestión de Compras y sus desviaciones.
6	Evaluar periódicamente Plan Anual de Compras utilizando los resultados de los indicadores.
7	Realizar la gestión de todos los contratos vigentes analizando la continuidad y término de los contratos, en base a la evaluación periódica del Plan Anual.
8	Diagnosticar y diseñar el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento.
9	Implementar y evaluar la aplicación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento sobre la base del Programa de Trabajo definido para el año.
10	Elaborar un programa de Seguimiento de los resultados de la evaluación de la aplicación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento
11	Preparar certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Compras y Contrataciones en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional
10	Certificar bajo Norma ISO 9001:2000 los procesos asociados al desarrollo del sistema de Compras y Contrataciones de los Servicios Públicos en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.
11	Mantener la certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de compras y contrataciones de los Servicios Públicos en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.

<b>ÁREA</b>	<b>Atención A Clientes</b>
-------------	----------------------------

<b>Sistema</b>	<b>Objetivo General</b>
Sistema Integral de Atención Ciudadana	Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos, desarrollando instrumentos de medición de calidad del servicio prestado y estableciendo mecanismos de mejora.

N°	Objetivos de Gestión
1	Realizar un diagnóstico de las condiciones actuales de todos los espacios de atención existentes (call center, página Web, teléfonos, secretarías, oficinas de partes, otros) <sup>7</sup> , y comparar y establecer brechas con el modelo de Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) definido por la Secretaría General de Gobierno <sup>8</sup> .
2	Diseñar un Sistema Integral de Atención Ciudadana <sup>9</sup> , adaptado a la realidad institucional <sup>10</sup> , y un Programa de Trabajo para su implementación, en base al diagnóstico realizado.
3	Implementar el Sistema Integral de Atención Ciudadana, de acuerdo con el Programa de Trabajo dispuesto, revisando su estado de ejecución a mitad del periodo y realizando los ajustes correspondientes al Programa de Trabajo para el periodo pendiente de implementación.
4	Evaluar los resultados de la implementación del Sistema Integral de Atención Ciudadana, comparar y establecer brechas con el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) diseñado por la Institución, y elaborar un Programa de Seguimiento a través del cual se establezca la forma de resolver las brechas detectadas.
5	Preparar certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del Sistema Integral de Atención Ciudadana en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional
6	Certificar bajo Norma ISO 9001:2000 los procesos asociados al desarrollo del Sistema Integral de Atención Ciudadana en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.
7	Mantener la certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del Sistema Integral de Atención Ciudadana en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.

<sup>7</sup> El diagnóstico debe incluir la forma a través de cual la Institución considera el Instructivo Presidencial N° 008 sobre Transparencia Activa y Publicidad de la Información de la Administración del Estado.

<sup>8</sup> Este modelo es descrito en el Capítulo II de la Guía Metodológica 2008 del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) y es elaborado por el Departamento de Información Ciudadana, de la División de Organizaciones Sociales (Ministerio Secretaría General de Gobierno) y publicado en el sitio Web <http://www.pmgoirs.gov.cl>.

<sup>9</sup> Sistema Integral de Atención de Ciudadana consiste en disponer de mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

<sup>10</sup> En este objetivo se debe especificar de qué forma el SIAC entrega la información que se debe transparentar a la ciudadanía, según Instructivo Presidencial N° 008.

<b>ÁREA</b>	<b>Atención A Clientes</b>
-------------	----------------------------

<b>Sistema</b>	<b>Objetivo General</b>
Gobierno Electrónico	Contribuir al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos y los procesos de soporte institucional.

N°	Metas Específicas Objetivos de Gestión
1	Realizar un Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios <sup>11</sup> y los procesos de soporte institucional considerando el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico <sup>12</sup> desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presentar informe a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía para su validación.
2	Identificar y justificar los proyectos de mejoramiento y uso de TIC priorizados, de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado.
3	Elaborar, de acuerdo al Diagnóstico y a los proyectos identificados, el Plan de Trabajo para la ejecución y evaluación de los proyectos de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional, considerando la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico. <sup>12</sup>
4	Elaborar un Programa de Trabajo, de acuerdo al Plan de Trabajo aprobado por el Jefe de Servicio.
5	Implementar el Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional (incluyendo nuevos productos si corresponde), considerando la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico <sup>12</sup>
6	Difundir a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento desarrollado en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional con uso de TIC.
7	Evaluar la operación (resultados) y la gestión (administración) de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional implementados.
8	<u>Interoperabilidad.</u> Realizar un diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y servicios) entregados a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios y sus procesos de soporte institucional para los cuales requiere información de otras instituciones y en los que genera información requerida por otras instituciones (interoperabilidad).
9	Identificar y justificar los proyectos de interoperabilidad priorizados por la institución, de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado.

<sup>11</sup> La definición de productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios debe corresponder a la definición realizada por la institución en el sistema de Planificación / Control de Gestión y señalada en la Ficha A-1 "Definiciones Estratégicas", presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2009, actualizada según corresponda.

<sup>12</sup> La normativa a considerar se refiere a las comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad –confidencialidad (DS. 77, 81 y 83, respectivamente) y nuevas normativas definidas por el Comité de Normas para el Documento Electrónico. Además, se deben considerar las siguientes leyes; Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales, Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica, y Ley N° 19.880 sobre bases de procedimientos administrativos.

N°	Metas Específicas Objetivos de Gestión
10	<p>Elaborar de acuerdo al Diagnóstico, un Plan de Trabajo para la ejecución y evaluación de los proyectos de interoperabilidad con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y sus procesos de soporte institucional, para los cuales requiere información de otras instituciones y en los que genera información requerida por otras instituciones (interoperabilidad), considerando la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico.</p> <p>De acuerdo al Plan, la institución elabora un Programa de Trabajo.</p>
11	<p>Implementar el Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto de interoperabilidad comprometido en la provisión de sus productos estratégicos y/o sus procesos de soporte institucional, considerando la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico.</p>
12	<p>Difundir a los clientes/ usuarios/ beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y/o sus procesos de soporte institucional con uso de TIC que tienen interoperabilidad.</p>
13	<p>Evaluar la operación (resultados) y la gestión (administración) de cada proyecto de interoperabilidad en la provisión de sus productos estratégicos y/o sus procesos de soporte institucional implementado.</p>
14	<p>Preparar certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Gobierno Electrónico en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.</p>
15	<p>Certificar bajo Norma ISO 9001:2000 los procesos asociados al desarrollo del sistema de Gobierno Electrónico en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.</p>
16	<p>Mantener la certificación ISO 9001:2000 de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Gobierno Electrónico en el marco de un sistema de gestión de calidad institucional.</p>