

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2003

DOCUMENTO TÉCNICO

Programas de Mejoramiento de Gestión

I. Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Objetivos y Principios.

1. Objetivo

El rediseño de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) ha significado un importante cambio en el proceso de formulación de los compromisos y en el proceso de implementación de los mismos en los servicios públicos.

Las modificaciones efectuadas centran su atención en el adecuado funcionamiento de áreas y sistemas que garanticen una mejor gestión global de las instituciones, antes que a indicadores y metas de cobertura más parcial y de difícil verificación.

Las modificaciones que se han incorporado a los PMG han considerado preferentemente mejorar los servicios a la ciudadanía, las condiciones de trabajo y valoración de los funcionarios públicos.

2. Principios. Los principios que orientan las modificaciones introducidas al proceso de formulación y evaluación de PMG son los siguientes:

- **Pertinente:** Las áreas y sistemas que conforman el PMG deben responder a las prioridades en el ámbito del mejoramiento de la gestión.
- **Simple y comprensible:** Las áreas, sistemas y objetivos de gestión que lo conforman deben ser acotados, incluyendo un número posible de administrar por las instituciones involucradas en las diferentes etapas del proceso. Adicionalmente, las áreas y objetivos deben ser comprendidos adecuadamente por los servicios.
- **Exigente:** Los objetivos comprometidos en el PMG deben garantizar el desarrollo de las áreas que lo conforman.
- **Comparable:** Las áreas y objetivos deben ser comparables entre los servicios, de modo que la evaluación de cumplimiento y entrega del beneficio sea justa.
- **Participativo:** La definición de los objetivos y su priorización debe incorporar a los funcionarios, a través de los equipos de trabajo y coordinaciones que corresponda. Debe informarse al conjunto de la institución, así como también debe informarse de los resultados de su seguimiento y cumplimiento final.
- **Verificable:** El cumplimiento de los objetivos de gestión debe ser verificado a través de medios específicos, disponibles para quienes realicen este proceso.
- **Flexible:** El proceso de formulación del PMG debe considerar las excepciones necesarias, atendiendo a diferencias en las funciones de los servicios.

II. Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Aspectos Generales para su Formulación

1. La elaboración de los PMG por parte de los servicios se enmarca en un conjunto de áreas de mejoramiento de la gestión comunes para todas las instituciones del sector público. Esta definición, que constituye el Programa Marco, incluye aquellos sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de su gestión. En particular, el Programa Marco comprende sistemas que emanan de las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público e iniciativas ya iniciadas y necesarias de seguir reforzando en el presente y próximos años, y que se presentan a continuación:

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION 2003 AREAS / SISTEMAS

| Áreas | Sistemas |
|--|---|
| RECURSOS HUMANOS | Capacitación |
| | Higiene - Seguridad y Mejora miento de Ambientes de Trabajo |
| | Evaluación de Desempeño |
| ATENCION A USUARIOS | Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) |
| | Simplificación de Trámites |
| PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION | Planificación /Control de Gestión |
| AUDITORIA INTERNA | Auditoria Interna |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público |
| | Administración Financiero-Contable |
| ENFOQUE DE GÉNERO | Enfoque de Género |

2. La formulación de los PMG correspondientes al año 2003 elimina el sistema Compromisos de Desconcentración e incluye dos nuevas etapas para cuatro de los sistemas existentes, las que se agregan a las etapas ya definidas para ellos.

Las modificaciones que se introducen corresponden a los sistemas Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), Simplificación de Trámites, Planificación/Control de Gestión y Sistema de Compras y Contrataciones.

En el primer caso, el objetivo central es mejorar el estándar de las OIRS, impulsando además un desarrollo institucional más integral y homogéneo de ellas.

En el sistema de Simplificación de Trámites se agrega la tipificación correspondiente a la simplificación de trámites inter-servicios.

En el sistema de Planificación/Control de Gestión las nuevas etapas tienen por objeto reforzar el cumplimiento de metas a través de los indicadores de desempeño que forman parte del sistema. El cumplimiento de estas metas permitirá disponer de mejor información para la toma de decisiones y cuenta pública de sus resultados.

Finalmente, el Sistema de Compras y Contrataciones experimenta importantes cambios derivados de la nueva etapa que inicia, específicamente del nuevo marco legal en que operará el sistema.

Los cambios que se incorporan han sido propuestos y trabajados técnicamente con las instituciones responsables de ellos y que forman parte de la Red de Expertos del PMG. Con posterioridad han sido aprobados por el Comité Interministerial.

3. El PMG de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo que éste se propone alcanzar en cada uno de los sistemas contemplados en el Programa Marco, sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en el mismo Programa.

La formulación del PMG considera que cada servicio debe proponer como “objetivo de gestión” aquella etapa que alcanzará a fines del año 2003, además de las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores.

Los sistemas de las áreas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Enfoque de Género y el sistema Administración Financiero-Contable comprenden cuatro etapas de desarrollo o estados de avance posibles. Los sistemas de las áreas de Atención a Usuarios, Planificación/Control de Gestión y el sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público comprenden seis etapas de desarrollo. Para todas ellas se especifica claramente su contenido y exigencia, reconociendo que el desarrollo de los sistemas de gestión es diferente en cada uno de los servicios, lo que determinará la gradualidad de su avance.

En aquellos servicios que hayan comprometido en el año 2002 la etapa 4 en los sistemas con cuatro etapas, deberán proponerla nuevamente como “objetivo de gestión”. Esto es, se deberá mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.

4. Los servicios podrán avanzar gradualmente, de acuerdo a sus condiciones iniciales o base, pero considerando la etapa final o meta. Lo anterior se presenta de un modo esquemático con un ejemplo:

Ejemplo del PMG de un servicio:

| PROGRAMA MARCO PMG - 2003 | | | | | | |
|--|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| AREAS Y SISTEMAS DE MEJORAMIENTO | ETAPAS O ESTADOS DE AVANCE | | | | | |
| | I | II | III | IV | V | VI |
| Recursos Humanos - Capacitación - Higiene y Seguridad - Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. - Evaluación de Desempeño | | Objetivo de Gestión 2002 | Objetivo de Gestión 2002 | Objetivo de Gestión 2002 | | |
| | | | | Objetivo de Gestión 2002 | | |
| | | | | | | |
| Atención a Usuarios - Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias. - Simplificación de Trámites. | | | Objetivo de Gestión 2002 | Objetivo de Gestión 2002 | Objetivo de Gestión 2003 | |
| | | | | Objetivo de Gestión 2002 | Objetivo de Gestión 2003 | |
| Planificación/ Control de Gestión - Planificación/ Control de Gestión | | | | Objetivo de Gestión 2002 | | Objetivo de Gestión 2003 |
| Auditoría Interna - Auditoría Interna | | | Objetivo de Gestión 2002 | Objetivo de Gestión 2003 | | |
| Administración Financiera - Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público - Administración Financiera Contable | | | | Objetivo de Gestión 2002 | Objetivo de Gestión 2003 | |
| | | | Objetivo de Gestión 2002 | Objetivo de Gestión 2003 | | |
| Enfoque de género - Enfoque de Género | Objetivo de Gestión 2002 | Objetivo de Gestión 2003 | | | | |

5. Cada institución deberá definir las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores. No obstante, el Comité Interministerial ha definido para el Programa Marco del PMG 2003 que la ponderación de cada uno de los sistemas sea al menos de un 5 %.

6. Los “objetivos de gestión” y sus prioridades conforman la propuesta de PMG de cada servicio, la que una vez aprobada se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro del ramo, Ministro de Hacienda, Ministro de la Secretaría General de la Presidencia y Ministro del Interior.

7. Los “objetivos de gestión” o etapas deben ser compatibles con los recursos asignados en el marco presupuestario de cada año.

8. No obstante que el Programa Marco se aplica a todos los servicios, el proceso de formulación del PMG considera como situación especial que debido a características particulares del servicio, el cumplimiento de la etapa que se compromete en el “objetivo de gestión” pudiera concretarse de un modo ligeramente distinto de lo señalado en el Programa Marco, no alterando la esencia de la etapa

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

9. Para verificar el cumplimiento de la etapa comprometida como “objetivo de gestión” se debe acreditar el cumplimiento total de los contenidos y exigencias establecidas en el Programa Marco para la etapa respectiva a través de los medios de verificación señalados en anexo a este documento. Es decir, la medición del grado de cumplimiento del “objetivo de gestión” tomará sólo valores de 100% y 0%.

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

III. Programa Marco. Áreas, Sistemas y Etapas.

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

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

La tipificación de cada una de las etapas de desarrollo de los sistemas incluidos en el Programa Marco se ha realizado en coordinación con las instituciones de Gobierno responsables o encargadas de los sistemas: Secretaría General de la Presidencia, Secretaría General de Gobierno, Subsecretaría de Desarrollo Regional, Subsecretaría del Trabajo, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, Contraloría General de la República, Servicio Nacional de la Mujer; Subsecretaría de Hacienda, Dirección de Aprovisionamiento del Estado y Dirección de Presupuestos.

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2003

ANEXO

PROGRAMA MARCO

AREAS, SISTEMAS Y ETAPAS

| | |
|-------------|-------------------------|
| AREA | RECURSOS HUMANOS |
|-------------|-------------------------|

| Sistema | Objetivo | Antecedentes | Meta |
|----------------|--|---|---|
| CAPACITACION | Desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas clave de funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios. | <ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2002, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal". • Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996. • Oficio Circular del Gabinete de la Presidencia N° 1599, de 30 de Octubre de 1995, que fija los Lineamientos para la modernización del sistema de capacitación del sector público. | <p>Comités Bipartitos de Capacitación funcionando, elaborando y presentando al Jefe de Servicio propuesta de Plan Anual de Capacitación, elaborando informes de evaluación del Plan y programa de seguimiento de recomendaciones.</p> <p>Servicios ejecutando oportunamente Plan Anual de Capacitación, pertinente al funcionamiento del servicio, e informando de los procesos y resultados de la capacitación a los funcionarios.</p> |

| RECURSOS HUMANOS | ETAPA 1 | ETAPA 2 | ETAPA 3 | ETAPA 4 |
|------------------|--|--|---|--|
| CAPACITACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza a lo menos reuniones bimestrales con la participación de sus representantes titulares. ➢ Elabora y presenta al Jefe de servicio al menos un informe de las principales actividades realizadas por el Comité. • El Comité Bipartito de Capacitación propone al Jefe de Servicio una terna de los organismos capacitadores preseleccionados, para su elección. La elaboración de la propuesta se formula cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Diseña un mecanismo objetivo de evaluación y selección de los oferentes, que establezca: <ul style="list-style-type: none"> • Criterios de preselección que consideren la acreditación del organismo ante el SENCE. • Criterios de evaluación de ofertas que consideren al menos: perfil profesional de los relatores, trayectoria del organismo en la materia específica a capacitar, y ofertas técnica y económica. ➢ Aplica el mecanismo, esto es, evalúa las ofertas según los criterios establecidos. ➢ Presenta un informe al Jefe de Servicio, con la terna preseleccionada y su justificación. | <ul style="list-style-type: none"> • El Comité Bipartito de Capacitación presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora un diagnóstico de competencias laborales de los funcionarios que considera al menos: nivel educacional, trayectoria en materia de capacitación, importancia de la capacitación en relación a las funciones que desempeñan. ➢ Elabora un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: análisis de los objetivos estratégicos, áreas claves de funcionamiento y necesidades de mejoramiento de la gestión. ➢ Establece y prioriza las áreas claves de capacitación institucional, en función del diagnóstico anterior. ➢ Define los mecanismos de selección de beneficiarios de la capacitación. ➢ Aplica los mecanismos de selección de organismos capacitadores, en base a los criterios establecidos en la Etapa 1. ➢ Elabora y presenta la Propuesta de Plan Anual de Capacitación al Jefe de Servicio • El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual de Capacitación aprobado. • El servicio cuenta con un Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo. <p>La aplicación del Plan Anual considera el cumplimiento de los requisitos señalados en la etapa de diseño, lo ajusta al Programa de Trabajo definido para su implementación y explica las desviaciones.</p> • El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➢ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➢ A los funcionarios de la institución. | <ul style="list-style-type: none"> • El Comité Bipartito de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora y presenta un Informe de Evaluación del Plan Anual de Capacitación ejecutado. ➢ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación. • El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Bipartito de Capacitación a los funcionarios. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas¹. |

En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

| RECURSOS HUMANOS | ETAPA 1 | ETAPA 2 | ETAPA 3 | ETAPA 4 |
|------------------|---|--|---------|---------|
| CAPACITACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación, en los plazos señalados en las instrucciones de la Ley de Presupuestos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➤ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➤ A los funcionarios de la institución. | <p>Este Programa señala:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar. ➤ Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades. ➤ Responsables de cada una de las actividades. | | |

| | |
|-------------|-------------------------|
| AREA | RECURSOS HUMANOS |
|-------------|-------------------------|

| Sistema | Objetivo | Antecedentes | Meta |
|--|---|--|---|
| HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO | 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Ley 19.345 de 26.10.1994 dispone la aplicación de la Ley N° 16.744 sobre Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a Trabajadores del Sector Público. • Decreto Supremo N° 54 de 21.02.1969 y sus modificaciones que aprueban Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. • Modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Supremo N° 168, 1996. Previsión Social. - Decreto Supremo N° 30, 1988. Previsión Social - Decreto Supremo N° 206, 1970. Previsión Social. - Decreto Supremo N° 186, 1969. Previsión Social. | <p>Comités Bipartitos funcionando, elaborando y presentando al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, elaborando informes de evaluación del Plan y programa de seguimiento de recomendaciones.</p> <p>Servicios ejecutando oportunamente Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, pertinente al funcionamiento del servicio e informando de los procesos y resultados a los funcionarios.</p> |

| RECURSOS HUMANOS | ETAPA 1 | ETAPA 2 | ETAPA 3 | ETAPA 4 |
|---|--|--|---|---|
| <p>HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Realiza al menos una reunión mensual con la participación de representantes titulares de la Dirección del servicio y de los funcionarios. ➢ Elabora y presenta al Jefe de Servicio al menos un informe de las actividades del Comité. | <ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario de Higiene y Seguridad en funciones elabora y presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Un diagnóstico de calidad de los ambientes de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos y mejoramiento de ambientes de trabajo (Mutuales de Seguridad). ➢ Áreas claves de mejoramiento de ambientes. ➢ Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período. • El Comité presenta al Jefe de Servicio la propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, conteniendo al menos los aspectos señalados en el art. 24 del Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (DS 54, 21.02.1969 y sus modificaciones). • El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe. • El servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según lo establecido en el Programa de Trabajo. <p>La aplicación del Plan Anual considera el cumplimiento de los requisitos señalados en la etapa de diseño y se ajusta al Programa de Trabajo definido para su implementación.</p> • El Comité Paritario de Higiene y Seguridad elabora y presenta al Jefe de Servicio informe de seguimiento de las acciones definidas en el Plan Anual aprobado el año anterior (en ejecución). • El Comité Paritario de Higiene y Seguridad elabora y presenta al Jefe de Servicio informe de seguimiento respecto a situaciones extraordinarias que se han producido en el periodo. Estas dicen relación con el Control de la Tasa de Riesgo de Accidentabilidad. • El servicio difunde a los funcionarios los informes anteriormente señalados. | <ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario de Higiene y Seguridad: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora y presenta un Informe de Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual realizado el anterior periodo. ➢ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados. • El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad a los funcionarios. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas². |

En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

| | |
|-------------|-------------------------|
| AREA | RECURSOS HUMANOS |
|-------------|-------------------------|

| Sistema | Objetivo | Antecedentes | Meta |
|--------------------------|---|---|--|
| EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | Estimular el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado. | <ul style="list-style-type: none"> • 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 (Incremento por Desempeño Individual). • Ley N° 19.165, de 1992, que modificó la Ley N° 18.834, sustituyendo el sistema de calificación para los funcionarios públicos. | <p>Proceso de Evaluación de Desempeño de los funcionarios mejorado aplicando un reglamento adecuado a las necesidades del servicio, con informes de desempeño cuatrimestrales, con cumplimiento de plazos y procedimientos, informados y discutidos con los funcionarios, y precedidos por una capacitación a evaluadores.</p> <p>Difusión, a los funcionarios, del proceso de Evaluación de Desempeño en las distintas etapas y evaluación general del proceso realizado para introducir mejoras que agilicen y perfeccionen su aplicación.</p> |

| RECURSOS HUMANOS | ETAPA 1 | ETAPA 2 | ETAPA 3 | ETAPA 4 |
|--------------------------|---|---|---|---|
| EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio dicta el Reglamento Especial de Evaluación de Desempeño, a través de Decreto Supremo, el que incorpora al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumple con las normas establecidas por el Reglamento General de Calificaciones. ➤ Las materias señaladas en la Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones. ➤ La capacitación a los actores involucrados en el proceso de calificaciones. ➤ El formulario de hoja de observaciones para el funcionario. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio define los criterios de evaluación que consideran al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de evaluación objetivo. ➤ Proceso aplicado con total transparencia. ➤ Criterios comunes para todos los funcionarios. ➤ Proceso plenamente informado. • El servicio difunde a los funcionarios los principales elementos del nuevo sistema de evaluación del desempeño. • Previo al primer proceso de precalificación se capacita a evaluadores y preevaluadores, en al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informa sobre criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los funcionarios. ➤ Establece los procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación ➤ Efectúa una simulación del proceso de evaluación. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos. • El servicio efectúa un análisis y elabora un informe de los resultados de las calificaciones obtenidos en el proceso de evaluación del desempeño considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes ejecutivos. ➤ Identificación de resultados en términos cuantitativos, esto es; N° de personas por lista, puntajes y su distribución, otros. Así como cualitativos, es decir: problemas detectados, causas que los generan y recomendaciones que sean pertinentes para su perfeccionamiento. • El servicio elabora un Programa de seguimiento de las recomendaciones obtenidas del Informe de Resultados de las Calificaciones . | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta el Programa de seguimiento de las recomendaciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe ejecutivo. ➤ Estado de avance de las recomendaciones formuladas. • El servicio evalúa los resultados del proceso modificado y mejorado. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas³. |

En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

| | |
|-------------|----------------------------|
| AREA | ATENCIÓN A USUARIOS |
|-------------|----------------------------|

| Sistema | Objetivo | Antecedentes | Meta |
|--|--|--|---|
| OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS) | Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos. | <ul style="list-style-type: none"> • Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana N°30 de 7 de diciembre de 2000. • Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado. Guía Metodológica, 1998. • Circular N°11 de 29 de octubre de 1990, de los Ministerios de Interior y Hacienda. • Decreto N°680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior. • Plan Nacional para superar la discriminación en Chile. | Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), establecidas, funcionando y operando de forma integrada con los dispositivos de información y comunicación con que cuenta la institución. |

| ATENCIÓN A USUARIOS | ETAPA 1 | ETAPA 2 | ETAPA 3 | ETAPA 4 |
|---|--|---|--|---|
| <p>OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un diagnóstico del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), y presenta informe a la Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB). Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Utiliza el modelo OIRS que especifica, entre otros, las entidades que deben establecer oficinas de información, normas que las rigen, funciones y condiciones de instalación y funcionamiento. ➢ Identifica la situación actual de las oficinas, realiza comparaciones con el estándar señalado en el modelo, y establece las diferencias o brechas de funcionamiento. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña Plan General de Aplicación del Modelo de acuerdo a los resultados del diagnóstico y presenta informe a la SEGEGOB. El plan especifica: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los recursos físicos: local, equipos y mobiliario. ➢ Los instrumentos y medios para transmitir la información en las OIRS. ➢ El personal, definiendo los perfiles de las personas a cargo de las OIRS. • El servicio elabora un programa de trabajo de acuerdo al Plan General de Aplicación del Modelo, y presenta el informe a la SEGEGOB, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Principales hitos de la implementación de las OIRS de acuerdo al modelo. ➢ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa parcialmente las OIRS en base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Capacita a los funcionarios para asegurar el nivel de conocimientos y destrezas adecuado para el desempeño de las funciones de las OIRS, dispuesto en Párrafo II, Título II de la Ley N° 18.834. ➢ Establece criterios y mecanismos para responder las peticiones, reclamos y sugerencias de los usuarios, en aspectos tales como: calidad de servicio, accesibilidad, simplicidad, oportunidad. ➢ Diseña el sistema de información de las OIRS, de modo que garantice fidelidad, oportunidad y calidad de los datos. El sistema identifica las fuentes internas y externas de información, los procesos y usuarios. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa y opera en régimen las OIRS, incorporando a las actividades de la etapa anterior lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Opera el sistema de información de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior. ➢ Actualiza y evalúa la información, reclamos y sugerencias recogida por la Oficina. ➢ Establece indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina respecto de los reclamos y sugerencias recibidos. • El servicio elabora informe de resultado de la implementación del Modelo OIRS y lo presenta a la SEGEGOB, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos. ➢ Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. • El servicio diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado. Este contempla un Informe Ejecutivo que indica el estado de avance de las recomendaciones formuladas, y una evaluación en términos cualitativos y cuantitativos de los cambios implementados. |

| ATENCIÓN A USUARIOS | ETAPA 5 | ETAPA 6 |
|---|--|--|
| <p>OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio aplica el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado de la implementación del Modelo OIRS diseñado en la etapa anterior, e informa sus resultados a la SEGEGOB. • El Servicio perfecciona el Modelo OIRS pasando a un Modelo Integrado de Atención de Usuarios, validado por SEGEGOB, con base a los resultados de la implementación y operación de las OIRS y la guía metodológica elaborada por SEGEGOB. El modelo Integrado de Atención de Usuarios específica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos institucionales en materias de atención de usuarios vinculados a los objetivos estratégicos del Gobierno en esta materia, recogidos en el Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana y en el Plan Nacional para superar la Discriminación en Chile. ➤ Productos relevantes o estratégicos de la institución vinculados a los productos estratégicos del Modelo Integrado de Atención de Usuarios. ➤ Los dispositivos de información del servicio, tales como: teléfonos, call center, página web, móvil de información u otros. ➤ Catastro de los bienes y/o servicios entregados a través de cada uno de los dispositivos de información del servicio vinculado a los bienes y/o servicios ofrecidos a través de las OIRS. ➤ La metodología de trabajo para la articulación de las OIRS con los dispositivos de información del servicio. ➤ El plan de difusión de la estrategia comunicacional de atención de usuarios del servicio. • El Servicio elabora un Programa de Trabajo para la aplicación del Modelo Integrado de Atención de Usuarios en el año en curso y siguiente, y presenta informe a la SEGEGOB, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implementación del Modelo Integrado de Atención de Usuarios. ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. • El Servicio implementa parcialmente el Modelo Integrado de Atención de Usuarios, validado por SEGEGOB, con base al programa de trabajo antes definido en lo que corresponda al año en curso, para lo cual debe realizar al menos las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Modelo Integrado de Atención de Usuarios. ➤ Articula los bienes y/o servicios entregados por las OIRS, teléfono de informaciones y página web. | <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa el Modelo Integrado de Atención de Usuarios, validado por SEGEGOB, con base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar al menos las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Articula los bienes y/o servicios entregados por las OIRS y los diferentes dispositivos de información del servicio. ➤ Implementa el Plan de difusión de la estrategia comunicacional de atención de usuarios del servicio. ➤ Actualiza y evalúa la información de Atención de Usuarios recogida por el Modelo Integrado de Atención de usuarios. ➤ Establece indicadores para evaluar la gestión del Modelo Integrado de Atención de Usuarios. • El Servicio elabora Informe de Resultado de la implementación del Modelo Integrado de Atención de Usuarios y lo presenta a la SEGEGOB, considerando : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos. ➤ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. • El Servicio diseña el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado del Modelo Integrado de Atención de usuarios e informa sus resultados a la SEGEGOB. |

| | |
|------|---------------------|
| AREA | ATENCIÓN A USUARIOS |
|------|---------------------|

| Sistema | Objetivo | Antecedentes | Meta |
|----------------------------|---|---|---|
| SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES | Contribuir a simplificar la relación de los ciudadanos con el Estado, incorporando Tecnologías de Información y Comunicación para desarrollar trámites en línea y ventanillas de trámite único. | <ul style="list-style-type: none"> • Circular PRYME, Agosto 2001 "Certificación Técnica del Programa de Mejoramiento de la Gestión – Area Usuarios". • Instructivo Presidencial de Desarrollo de Gobierno Electrónico. Mayo 2001. • Catastro Nacional de Trámites Inter-servicios elaborado por el PRYME. • Instructivo Presidencial 014 de Simplificación de Trámites. Diciembre 1998. | <p>Servicio desregulado administrativamente, cumpliendo estándares de atención a través de la simplificación o eliminación de trámites efectuados por clientes/usuarios/beneficiarios e informando a través de la publicación de la Carta de Derechos Ciudadanos</p> <p>Servicio operando con trámites en línea y/o ventanilla única.</p> |

| ATENCIÓN A USUARIOS | ETAPA 1 | ETAPA 2 | ETAPA 3 | ETAPA 4 |
|-----------------------------------|---|---|--|--|
| <p>SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un diagnóstico de los procesos asociados a trámites administrativos para otorgar servicios a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, y presenta informe a la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Utiliza el modelo de simplificación/ eliminación de trámites definido en Instructivo Presidencial. ➢ Identifica la situación actual de los procesos asociados a trámites administrativos, para lo cual: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifica los principales productos o servicios que la institución presta a los clientes/ usuarios/ beneficiarios. ○ Analiza los procesos administrativos actuales, identificando las etapas de los procesos internos y externos (orientados a los clientes/ usuarios/ beneficiarios), los volúmenes de operación y los tiempos de respuesta, entre otros indicadores de eficacia y calidad del servicio otorgado. ➢ Realiza comparaciones entre la situación actual y el modelo, a partir de lo cual establece las diferencias o brechas de funcionamiento. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora el Plan de simplificación/ eliminación de trámites y presenta informe a la SEGPRES, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Identifica los procesos administrativos que se modifican. ➢ Identifica los trámites factibles de eliminar o simplificar, en base a los trámites analizados anteriormente. ➢ Define el objetivo de la eliminación o simplificación. ➢ Diseña el proceso de eliminación o simplificación. ➢ Describe y define el estándar esperado para cada trámite y los indicadores para evaluar su funcionamiento. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un programa de trabajo para la implementación de la eliminación/ simplificación de trámites y lo presenta a la SEGPRES, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los trámites que se modificarán. ➢ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa el Plan de eliminación/ simplificación de trámites, operando con procesos administrativos mejorados. • El servicio elabora un informe con los resultados y recomendaciones para nuevos procesos de cambio y lo presenta a la SEGPRES, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos ➢ Evaluación del cumplimiento del estándar para los trámites seleccionados, a través de los indicadores definidos. • El servicio diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado. Este contempla un Informe Ejecutivo que indica el estado de avance de las recomendaciones formuladas y una evaluación en términos de calidad de servicio en la atención de clientes/ usuarios/ beneficiarios. • El servicio elabora y publica en las OIRS la Carta de Derechos Ciudadanos, que incluye el estándar del proceso de trámites. |

| ATENCIÓN A USUARIOS | ETAPA 5 | ETAPA 6 |
|----------------------------|---|---|
| SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES | <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio aplica el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado de la implementación del Plan de eliminación/simplificación de trámites diseñado en la etapa anterior, e informa sus resultados a la SEGPRES (Proyecto Reforma y Modernización del Estado, PRYME). • El Servicio presenta al PRYME para su aprobación, un informe con una propuesta institucional de un Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios. Para esto: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Revisa el catastro nacional de Trámites Inter-servicios elaborado por el PRYME e identifica los trámites en que participa el Servicio. ➢ Identifica en cada Trámite Inter-servicios en que participa la Institución las actividades del proceso en las que existe encadenamiento o interrelación con otros servicios públicos. ➢ Identifica los Trámites Inter-servicios en que participa la institución, que son factibles de simplificar. ➢ Prioriza, de aquellos trámites Inter-servicios factibles de simplificar, los más relevantes para los usuarios de su Servicio. ➢ Identifica las etapas del proceso de simplificación de los trámites priorizados que son de responsabilidad del servicio y su resultado esperado. ➢ Identifica los procesos internos que contribuyen a simplificar los Trámites Inter-servicios. ➢ Elabora una propuesta de simplificación de los Trámites Inter-servicios priorizados. ➢ Identifica en forma preliminar los Trámites Inter-servicios priorizados que se simplificarán en el año en curso y siguiente. • El Servicio establece Convenios de Trabajo, de acuerdo a la propuesta de Simplificación de Trámites Inter-servicios aprobado por el PRYME, con aquellas instituciones que intervienen en los Trámites Inter-servicios. El Convenio debe señalar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El listado de Trámites Inter-servicios a simplificar. ➢ Los prototipos de diseño de los procesos que cada servicio se compromete a simplificar. ➢ Los nuevos trámites en línea. ➢ Los trámites que formaran parte de la "Ventanilla Unica". ➢ Las normas y procedimientos que corresponda modificar para la implementación de los Trámites Inter-servicios. ➢ Define la responsabilidad de cada servicio que firma el Convenio en el proceso de simplificación de Trámites Inter-servicio. ➢ Define Indicadores y compromete estándares de cumplimiento de los Trámites Inter-servicios a simplificar. • El Servicio elabora un Programa de Trabajo para la aplicación del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios en el año en curso y siguiente, y presenta informe a la SEGPRES-PRYME, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Principales hitos de la implementación del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios. ➢ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. | <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio implementa el Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios, validado por SEGPRES-PRYME, con base al programa de trabajo antes definido y al Convenio de trabajo acordado y suscrito con otros Servicios, para lo cual debe realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Revisa y actualiza los aspectos del Plan de Trámites Inter-servicios factibles de implementar. ➢ Identifica los aspectos del Convenio implementados y no implementados de responsabilidad del Servicio. ➢ Identifica los aspectos del Convenio no implementados de responsabilidad de otros servicios. ➢ Opera el Plan de acuerdo al diseño de la etapa anterior en los aspectos factibles de implementar. ➢ Actualiza y evalúa la información del proceso de Simplificación de Trámites Inter-servicios recogida por el Plan. ➢ Establece indicadores para evaluar la gestión del Plan y del Convenio Inter-servicios suscrito. • El Servicio elabora Informe de Resultado de la implementación del Plan de Trámites Inter-servicios y lo presenta a la SEGPRES-PRYME, considerando : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos. ➢ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. • El servicio diseña el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado del Plan de Trámites Inter-servicios e informa sus resultados a la SEGPRES-PRYME. |

| ATENCIÓN A USUARIOS | ETAPA 5 | ETAPA 6 |
|---------------------|---|---------|
| | <ul style="list-style-type: none">• El servicio implementa parcialmente el Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios, validado por SEGPRES-PRYME, con base al programa de trabajo antes definido y al Convenio de trabajo acordado y suscrito con otros servicios, para lo cual debe realizar las siguientes actividades:<ul style="list-style-type: none">➤ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Plan de Trámites Inter-servicios➤ Identifica los aspectos del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios con problemas de implementación, señalando las causas del problema. | |

| | |
|-------------|---|
| AREA | PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION |
|-------------|---|

| Sistema | Objetivo | Antecedentes | Meta |
|------------------------------------|--|---|--|
| PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION | Diseñar e implementar sistemas de información para la gestión que permita construir indicadores de desempeño para apoyar la toma de decisiones y cuentas públicas de sus resultados. | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la Gestión Financiera del Sector Público en 2001 y Proyecciones para 2002. Dirección de Presupuestos - Ministerio de Hacienda, Julio de 2002. • Evaluación de Programas e Indicadores de Desempeño. Dirección de Presupuestos - Ministerio de Hacienda Noviembre de 2001. • Aspectos Macroeconómicos del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público del año 2002. Dirección de Presupuestos - Ministerio de Hacienda, Octubre de 2001. • Documento, Bases y Guía: Premio Nacional a la Calidad de los Servicios Públicos 1999. Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública (CIMGP). • Guía Metodológica: Planificación Estratégica en los Servicios Públicos. CIMGP, Dirección de Presupuestos - Ministerio de Hacienda, 1996. • Indicadores de Gestión en los servicios públicos. Serie Guía Metodológica, 1996. Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. | <p>Procesos de planificación y sistemas de información para la gestión implementados y funcionando.</p> <p>Servicio operando y cumpliendo las metas de los indicadores de desempeño presentados a la DIPRES en el proceso de formulación presupuestaria.</p> |

| PLANIFICACION / CONTROL DE GESTION | ETAPA 1 | ETAPA 2 | ETAPA 3 | ETAPA 4 |
|---|--|--|---|--|
| <p>PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio establece la misión, objetivos estratégicos, productos y servicios. Define la misión considerando los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Ámbito actual donde opera el servicio y los cambios esperados futuros, lo que requiere conocer previamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los productos y/o servicios otorgados a los usuarios de la institución, los insumos y clientes. ○ La estructura organizacional y las funciones específicas. ○ Los sistemas de información utilizados en la institución. ➢ La legislación que enmarca su misión. ➢ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del servicio. ➢ La opinión de los clientes del servicio. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), el que incluye : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Definición de centros de responsabilidad (centros de costos), en base a las declaraciones estratégicas definidas, considerando los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Relevante para los objetivos de la institución. ○ Dispone de cierto grado de autonomía en la asignación y el uso de los recursos. ○ Existe un ejecutivo responsable por su desempeño. ○ Genera información . ➢ Identificación de indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de productos o servicios específicos, por centro de responsabilidad, en los ámbitos de Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad. ➢ Identificación de la información relevante para la construcción de indicadores de desempeño. ➢ Diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño. | <ul style="list-style-type: none"> • EL servicio tiene en funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio tiene en pleno funcionamiento el SIG y presenta los indicadores de desempeño en la formulación de Presupuesto. |

| PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION | ETAPA 5 | ETAPA 6 |
|------------------------------------|--|--|
| PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTION | <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio presenta los indicadores de desempeño y sus metas en la formulación del presupuesto, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Priorización de los indicadores con sus respectivos ponderadores. ➤ Medios de Verificación. | <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio cumple en un rango de 90% a 100%, con el promedio ponderado de las metas de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del presupuesto de la etapa anterior. |

| | |
|------|-------------------|
| AREA | AUDITORIA INTERNA |
|------|-------------------|

| Sistema | Objetivo | Antecedentes | Meta |
|-------------------|---|---|---|
| AUDITORIA INTERNA | <p>Crear y fortalecer las Unidades de Auditoria Interna para que desarrollen en forma permanente y continua, auditorias de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ley 19.653, de Diciembre de 1999. Probidad de los Órganos de la Administración. • Ley 19.645, de Diciembre de 1999, que modifica el Código Penal sancionando la corrupción. • Ley 19.553, febrero 1998. Establece Asignación de Modernización. • Metodología Genérica de Auditoria. Documento técnico N°12 1998. Referencias Generales para el Relevamiento del Control Interno, CAIGG. • Decreto Supremo N°12, 29 de enero de 1997, en el que se creó el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG) y modificado por Decreto Supremo N° 108 de junio de 2000. • Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna, para Servicios y Gobiernos Regionales. Documento Técnico 6, 1994, del Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG). • Ley 18.575, Diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (LOCBGAE), Artículos 5°, 10° y 63°. | <p>Unidades de Auditoria Interna funcionando formalmente, dependiendo directamente del Jefe de Servicio, elaborando Plan General y Anual de Auditorias institucional, ministerial y gubernamental, y efectuando auditorias de carácter preventivo.</p> <p>Unidades de Auditoría Interna elaborando informes de resultados obtenidos e incorporando recomendaciones para mejorar los procesos auditados.</p> |

| AUDITORÍA INTERNA | ETAPA 1 | ETAPA 2 | ETAPA 3 | ETAPA 4 |
|-------------------|---|---|---|--|
| AUDITORIA INTERNA | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio crea formalmente la Unidad de Auditoria Interna, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ La Unidad de Auditoria Interna depende directamente del Jefe de Servicio. ➢ La misión y los objetivos de la Unidad de Auditoria Interna se definen en concordancia con las orientaciones estratégicas del servicio y las normativas vigentes en el tema, de acuerdo a las Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna. | <ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoria Interna elabora un diagnóstico y presenta informe al Jefe de Servicio indicando las áreas que puedan representar riesgo para el normal funcionamiento de la organización y los temas que se deben auditar. El diagnóstico contempla los tipos de auditorias que se han realizado previamente, la existencia de manuales de organización y procedimientos, la participación de la función de auditoria en la planificación y desarrollo de sistemas de información, entre otros. • La Unidad de Auditoria Interna elabora un Plan General para tres años y un Plan Anual para el año siguiente, en base al diagnóstico realizado y presenta el informe correspondiente, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Las tres líneas de auditoria: Institucional, Ministerial y Gubernamental, siendo esta última definida por S.E. el Presidente de la República y coordinada por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG). ➢ El cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución. ➢ Cumplimiento de los Objetivos Ministeriales fijados de acuerdo al diagnóstico que determinó las áreas que debían auditarse. ➢ Los requisitos establecidos por el Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG), y que, entre otros, indica las orientaciones que se deben tener presente para definir los planes y las áreas de interés del Gobierno en materia de auditorias. | <ul style="list-style-type: none"> • El Plan General y Plan Anual de Auditoria correspondiente al período, se ejecuta cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Aplica los mecanismos de auditorias de acuerdo a la metodología que señala el CAIGG, cuyos principales aspectos a considerar son: personal, estructura organizacional, procedimientos y métodos y sistemas de información. ➢ Aplica normas relativas a la estructuración de planes de trabajo. ➢ Realiza las actividades especificadas en el Plan General y en el Plan Anual de Auditoria, incluyendo al menos 3 auditorias de carácter preventivo durante el desarrollo de esta etapa. | <ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Auditoria Interna genera semestral y anualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de las auditorias realizadas, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos. ➢ Identificación de antecedentes, objetivos específicos de auditoria, resultados, opinión del Auditor y recomendaciones para los siguientes periodos. • La Unidad de Auditoria Interna elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de resultado. Este programa se ejecuta de acuerdo a la metodología de trabajo definida por el CAIGG, la que contempla, entre otros, informe ejecutivo que indica el estado de avance de la incorporación de las recomendaciones formuladas y una evaluación en términos de beneficios y costos cualitativos y cuantitativos de los cambios implementados y su impacto. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas⁴. |

En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

| AREA | ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | | |
|---|--|---|--|
| Sistema | Objetivo | Antecedentes | Meta |
| SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP) | 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. | <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Ley sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios ("Ley de Compras de la Administración Pública"). • Decreto Supremo N° 1.312 Ministerio Hacienda de septiembre de 1999. • Sitio web del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (www.chilecompras.cl). • Programa de Reforma al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, enero de 1998. | Servicio operando con procesos de compra mejorados e incorporado plenamente a la Plataforma de Compras del Estado, disponiendo de información oportuna y de calidad disponible en el Sistema ChileCompras. |

| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | ETAPA 1 | ETAPA 2 | ETAPA 3 | ETAPA 4 |
|--|---|--|---|--|
| <p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio se incorpora al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP), de acuerdo a los siguientes requisitos establecidos por la DAE Ministerio de Hacienda: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Elabora un diagnóstico de la situación actual en términos de las capacidades y requerimientos para implementar el SCCP, en base a encuesta de diagnóstico diseñada por la DAE Ministerio de Hacienda. ➢ Presenta informe que identifica las brechas en sus procesos de compra con relación al estándar requerido y establecido por el SCCP, de acuerdo a lo definido por la DAE Ministerio de Hacienda. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio comienza la operación del sistema considerando, a lo menos, una operación de compra completa, a través del mecanismo de licitación pública. Este mecanismo incluye el llamado, la selección, y adjudicación de la compra. La operación corresponde a alguna inversión incluida en el subtítulo 31 o alguna compra del subtítulo 22 de la Ley de Presupuestos. • El servicio publica en el SCCP: <ul style="list-style-type: none"> ➢ las bases de licitación. ➢ la serie de preguntas y respuestas. ➢ los mecanismos de adjudicación definidos (técnicos, económicos o una ponderación entre ambos), con los puntajes obtenidos por los proponentes. ➢ el ó los proponentes adjudicados. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio informa, a través del SCCP, el 80% del monto de sus compras susceptibles de ser informadas, referidas al subtítulo 31 y/o 22 de la Ley de Presupuestos. Las compras susceptibles de ser informadas son: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Compras vía licitación públicas definidas por la DAE- Ministerio de Hacienda. ➢ Otras compras susceptibles de ser informadas establecidas por la DAE Ministerio de Hacienda. • El servicio efectúa el seguimiento en el SCCP del o los contratos informados en la licitación pública realizada en la etapa anterior, y aquellos informados en esta etapa, para lo cual ingresa la información del contrato en el SCCP. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio informa el 100 % del monto de sus compras susceptibles de ser informadas, referidas al subtítulo 31 y 22 de la Ley de Presupuestos, utilizando todas las funcionalidades del SCCP: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Compras vía licitación públicas definidas por la DAE- Ministerio de Hacienda. ➢ Otras compras susceptibles de ser informadas. • El servicio efectúa el seguimiento en el SCCP de todos los contratos informados en las licitaciones públicas adjudicadas, para lo cual se ingresa la información en el SCCP. |

| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | ETAPA 5 | ETAPA 6 |
|--|---|---|
| <p>SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio se incorpora a la Plataforma de Compras del Estado y cumple los siguientes requisitos : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elabora o adapta sus normas y procedimientos operativos del proceso de compras, con base a la legislación vigente. ➤ Utiliza, cuando corresponda, contratos marco. ➤ Cuenta con equipo competente en materia de adquisiciones. ➤ Informa las compras y contrataciones en el sitio www. chilecompras.cl. ➤ Revisa su política de inventarios. ➤ Diseña Plan de Compras y Programa Anual de Compras. ➤ Define metas de ahorro para el período siguiente. • El Servicio elabora informe de resultado de la incorporación a la Plataforma de Compras del Estado y lo presenta a la Subsecretaría de Hacienda, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos. ➤ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes período. • El servicio diseña un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado de la incorporación en la Plataforma de Compras del Estado. Este contempla un Informe Ejecutivo que indica el estado de avance de las recomendaciones formuladas, y una evaluación en términos cualitativos y cuantitativos de los cambios implementados. | <ul style="list-style-type: none"> • El Servicio aplica el Programa de Seguimiento diseñado en la etapa anterior, de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado de la incorporación del Servicio en la Plataforma de Compras del Estado e informa sus resultados a la Subsecretaría de Hacienda. • El Servicio implementa el Plan Anual de Compras y cumple con: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los procesos, normas y procedimientos operativos del proceso de compras, según lo exige la Plataforma de Compras del Estado. ➤ Verifica el cumplimiento de las metas de ahorro en las compras fijadas en la etapa anterior. |

| | |
|-------------|----------------------------------|
| AREA | ADMINISTRACIÓN FINANCIERA |
|-------------|----------------------------------|

| Sistema | Objetivo | Antecedentes | Meta |
|------------------------------------|---|--|--|
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE | Fortalecer la función Financiero-Contable a través de la introducción de mejoras en los procesos, de manera que la información cumpla con requisitos básicos de oportunidad, calidad y pertinencia. | <ul style="list-style-type: none"> • Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2002 (Ley N°19.774 Ministerio de Hacienda). • Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2002 (Oficio Circular N°7 y 27 de 2002, del Ministerio de Hacienda). • Decreto Ley N°1263, de noviembre de 1975. Decreto Ley Orgánico de la Administración Financiera del Estado. | Procesos de Administración Financiero-Contable de los servicios mejorados, disponiendo oportunamente de la información financiera y presupuestaria con la calidad y pertinencia que se les solicita. |

| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | ETAPA 1 | ETAPA 2 | ETAPA 3 | ETAPA 4 |
|------------------------------------|--|--|--|---|
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio cuenta con equipo de trabajo competente en procesos financiero-contable. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio envía oportunamente, a DIPRES y a la Contraloría General de la República: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informe de Gestión Financiera del Sector Público. • El servicio envía oportunamente a la DIPRES, la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Programación Anual de Caja ➢ Identificación de estudios y proyectos de inversión, de acuerdo a los artículos 5° y 6° de la Ley de Presupuestos ➢ Ejecución de programas institucionales incluidos en el subtítulo de Transferencias Corrientes. Informe de avance de egresos y gastos de los Programas ejecutados total o parcialmente y de asignaciones globales a unidades de un Servicio, incluidos en el subtítulo 25, ítem 33 de su presupuesto. ➢ Ajuste del Subtítulo 11 "Saldo Inicial de Caja" (información del Saldo Final de Caja del año anterior). | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio envía la totalidad de la información solicitada por la DIPRES y la Contraloría General de la República con la oportunidad y calidad mínima requerida, esto es: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informa sin errores de imputación. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio cuenta con información complementaria para el análisis financiero y la envía oportunamente a la DIPRES, en relación a: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Justificación de las desviaciones del gasto. ➢ Ajustes al Programa Anual de Caja con su justificación. ➢ Estado de Avance en la ejecución física de los proyectos de inversión. • El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas⁵. |

En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

| | |
|-------------|--------------------------|
| AREA | ENFOQUE DE GENERO |
|-------------|--------------------------|

| Sistema | Objetivo | Antecedentes | Meta |
|-------------------|--|--|---|
| ENFOQUE DE GENERO | Incorporar en los productos que entrega la institución una perspectiva de enfoque de género. | <ul style="list-style-type: none"> • Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades 2001-2010 SERNAM. • Instructivo Presidencial N° 015 del año 2000, que crea el Consejo de Ministros por la Igualdad de Oportunidades. • Anexo 4 SEBI 2002 MIDEPLAN. • Instrucciones Ficha de Presentación de Programas o Líneas de Acción. Iniciativas presentadas al Fondo Concursable. Formulación del Proyecto de Presupuesto para el año 2002 DIPRES. | <p>Servicio operando con procesos que promueven e incorporan la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en la entrega de los productos.</p> <p>Certificación de la institución como "Organismo con enfoque de género" otorgado por el Servicio Nacional de la Mujer.</p> |

| ENFOQUE DE GENERO | ETAPA 1 | ETAPA 2 | ETAPA 3 | ETAPA 4 |
|--------------------------|--|--|---|--|
| <p>ENFOQUE DE GENERO</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde la perspectiva de enfoque de género y presenta informe al Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) para su validación. Para esto el servicio: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Analiza e identifica los productos de la institución que deben incorporar modificaciones para responder a la perspectiva de enfoque de género. ➢ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias de incorporar en la entrega de los productos en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ características de los productos ○ provisión o modo de acceso de los productos. • El servicio identifica el o los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo. | <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora el Plan para incorporar la perspectiva de enfoque de género en la entrega de sus productos, aprobado por el jefe de servicio y presenta informe al SERNAM para su validación. Este plan debe incluir, si corresponde, las iniciativas nuevas (nuevos productos) que deben incorporar la perspectiva de enfoque de género. • El servicio elabora un programa de trabajo para la implementación del Plan para incorporar la perspectiva de enfoque de género en la entrega de sus productos (incluye nuevos productos si corresponde) según lo que corresponda y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. • El servicio elabora el diseño lógico del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo. • El servicio elabora, según lo que corresponda, el programa de trabajo para la implementación del diseño lógico del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora la perspectiva de enfoque de género en la entrega de sus productos (incluye nuevos productos si corresponde). • El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva de enfoque de género de las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa. • El servicio implementa el programa de trabajo del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo. • El servicio diseña un Programa de Seguimiento de la implementación, el que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada ➢ Evaluación de los resultados ➢ Recomendaciones • El servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de la incorporación de la perspectiva de género en la entrega de sus productos relevantes. | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio elabora un informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada según lo establecido en el programa de Trabajo de la etapa anterior y el Programa de Seguimiento y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informes Ejecutivos ➢ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva de enfoque de género. ➢ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación ➢ Resultado de la medición de los indicadores • El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva de enfoque de género de las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa. • El servicio implementa aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior. |