



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

# **MEDIOS DE VERIFICACION**

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN  
AÑO 2003

Santiago, Abril de 2003

## **Medios de Verificación. Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2003.**

### **1.- Antecedentes**

Con la aplicación del Artículo 6° de la Ley N° 19.553 se inició el año 1998 el desarrollo de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), iniciativa que en su versión 2001 experimentó importantes modificaciones orientando dicho instrumento al desarrollo de áreas y sistemas estratégicos de la gestión pública.

Los principios que han orientado las modificaciones introducidas hasta ahora al proceso de formulación y evaluación del PMG, se mantienen para el PMG del año 2003, en particular aquellos relativos a la verificación de los compromisos. Este principio exige que el cumplimiento de los objetivos de gestión debe ser verificado a través de medios específicos, disponibles para quienes realicen este proceso. Esta verificación será realizada por los organismos que tienen la responsabilidad del desarrollo de los sistemas del PMG. Este grupo de organismos ha conformado la Red de Expertos del PMG y tendrán, entre sus actividades, la validación del cumplimiento de los requisitos técnicos de los objetivos de gestión comprometidos por las instituciones.

Por otra parte, la auditoría de los PMG ha sido establecida como prioridad por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) al definirlo como objetivo gubernamental de auditoría desde el año 2001. Lo anterior refuerza el desarrollo de los PMG y la precisión de su evaluación de cumplimiento.

Con el objeto de contribuir a un adecuado proceso de auditoría se han identificado los Medios de Verificación para cada una de las etapas y sistemas definidos en los PMG. Este documento ha sido elaborado con el apoyo de los profesionales de los organismos que conforman la red de expertos vinculados a cada uno de los sistemas e incorporan sugerencias y observaciones de los auditores ministeriales y regionales coordinados por el CAIGG.

### **2.- Conceptos**

Programa Marco, comprende etapas de desarrollo o estados de avance posibles para cada uno de los sistemas de gestión establecidos en dicho programa.

Etapas de Desarrollo, son una secuencia de desarrollo y por tanto acumulativas. Así, una etapa incluye el desarrollo de la anterior. Cada etapa se define especificando claramente sus contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema o proyecto se encuentre implementado según características y requisitos básicos.

Objetivos de Gestión, se refiere al compromiso propuesto por la institución y corresponde a la etapa que alcanzará cada sistema del PMG.

Requisitos Técnicos, son especificaciones en detalle de los contenidos y exigencias establecidas para cada etapa de desarrollo. Dichos requisitos definen la calidad exigida para cada “objetivo de gestión”.

Medios de Verificación, es el instrumento a través del cual se acredita el cumplimiento de los “objetivos de gestión”. Este instrumento debe ser auditable.

Acreditación (o proceso de auditoría), es el proceso de verificación del cumplimiento de los “objetivos de gestión”, a través de los Medios de Verificación definidos en cada caso. Consiste en verificar la existencia del medio (instrumento) y los requisitos técnicos que deben contener.

Certificación Técnica, consiste en la validación del cumplimiento de los requisitos técnicos de cada “objetivo de gestión. Dichos requisitos son certificados técnicamente por instituciones (Red de Expertos) que tienen la responsabilidad del desarrollo del sistema. Es el caso de las siguientes áreas: Atención de Usuarios, Planificación / Control de Gestión, Auditoría Interna, Administración Financiera y Enfoque de Género. Dicho proceso de certificación debe estar completado previo al proceso de acreditación de los Medios de Verificación.

Por su parte, aquellos sistemas no vinculados con otras instituciones, y que por lo tanto se gestionan completamente al interior de cada servicio, el cumplimiento de los requisitos técnicos es responsabilidad del encargado del sistema. Este caso se refiere al sistema de Higiene-Seguridad y en los aspectos que corresponda, a los sistemas de Capacitación y Evaluación de Desempeño.

Certificación de la veracidad de la información, es un proceso de carácter más permanente, de responsabilidad de los auditores, realizado a lo largo del desarrollo de todos los procesos vinculados a los “objetivos de gestión” comprometidos en el PMG. Consiste en examinar y evaluar las fuentes de información vinculadas con los Medios de Verificación y los procesos que las generan.

Cumplimiento del PMG, se entenderá cumplido el PMG si el cumplimiento global ponderado de la institución es, al menos, de un 75%. Se entenderá cumplido cada “objetivo de gestión” si cumple con todos los requisitos técnicos acreditados por los medios de verificación. La medición del grado de cumplimiento del objetivo de gestión” tomará sólo valores de 100% si cumple y 0% en caso contrario.

El cumplimiento del PMG dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo a: un incremento del 3% de la base remuneracional en aquellas instituciones que hayan obtenido un grado de cumplimiento igual o superior a 90 %; un aumento de 1,5% de la base remuneracional en aquellas instituciones que logren un grado de cumplimiento mayor o igual a 75% y menos que 90%; un incremento de 0% de la base remuneracional en aquellas instituciones que alcancen un grado de cumplimiento menor a 75%. Lo anterior, podrá sufrir modificaciones una vez aprobada y promulgada la Ley del Nuevo Trato Laboral para los funcionarios de la Administración del Estado, ingresada a la Honorable Cámara de Diputados con fecha 25 de septiembre de 2002.

**3. Los sistemas del Programa Marco** y los organismos técnicos involucrados en su desarrollo, son los siguientes:

<i>Áreas</i>	<i>Sistemas</i>	<i>Institución Responsable</i>
<u>Recursos Humanos</u>	Capacitación	Servicio (Auditor Interno) y SENCE
	Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Servicio (Auditor Interno)
	Evaluación de Desempeño	Servicio (Auditor Interno) y SUBDERE
<u>Atención a Usuarios</u>	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEOB – División de Organizaciones Sociales)
	Simplificación de Trámites	Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES - Proyecto de Reforma y Modernización del Estado)
<u>Planificación / Control de Gestión</u>	Planificación / Control de Gestión	Dirección de Presupuestos (DIPRES)
<u>Auditoria Interna</u>	Auditoria Interna	Servicio (Auditor Interno) y Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG)
<u>Administración Financiera</u>	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Dirección de Aprovisionamiento del Estado (DAE – Ministerio de Hacienda)
	Administración Financiero - Contable	Contraloría General de la República y Dirección de Presupuestos (DIPRES)
<u>Enfoque de Género</u>	Enfoque de Género	Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)

#### **4. Etapas, Medios de Verificación y Requisitos Técnicos.**

A continuación se presenta, para cada etapa de los sistemas del Programa Marco, los correspondientes medios de verificación y requisitos técnicos.

Cabe recordar que las etapas de desarrollo son acumulativas, mostrando una secuencia de desarrollo del sistema. La tipificación de las etapas de cada sistema presentadas en este documento corresponde a la definición establecida en el documento técnico de los PMG.

Cada sistema del Programa Marco va acompañado de los Medios de Verificación correspondientes para la acreditación del cumplimiento de los “objetivos de gestión”, de acuerdo a lo señalado anteriormente. Asimismo, para cada etapa de desarrollo se especifica en detalle los requisitos técnicos necesarios para cumplir los “objetivos de gestión”.

AREA: RECURSOS HUMANOS  
SISTEMA: CAPACITACION

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Certificado digital vía WEB que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI.
- Las propuestas de acciones de capacitación elaboradas por el Comité.
- Certificado que acredita el ingreso oportuno de la información de las acciones de capacitación al SISPUBLI.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Certificado digital vía WEB que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI.
- La propuesta de Plan Anual de Capacitación elaborado por el Comité.
- Plan Anual de Capacitación Aprobado por el Jefe de Servicio.
- El Programa de Trabajo informado a los funcionarios.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Certificado digital vía WEB que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI.
- La propuesta de Plan Anual de Capacitación elaborado por el Comité.
- Plan Anual de Capacitación Aprobado por el Jefe de Servicio.
- El Programa de trabajo informado a los funcionarios.
- Acciones de capacitación ejecutadas. Certificado que acredita el ingreso oportuno de la información de las acciones de capacitación al SISPUBLI.
- Documento que acredita la entrega de la información de las acciones de capacitación a los funcionarios y al Comité Bipartito.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Certificado digital vía WEB que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI.
- La propuesta de Plan Anual de Capacitación elaborado por el Comité.
- Plan Anual de Capacitación Aprobado por el Jefe de Servicio.
- El Programa de trabajo informado a los funcionarios.
- Acciones de capacitación ejecutadas. Certificado que acredita el ingreso oportuno de la información de las acciones de capacitación al SISPUBLI.
- Documento que acredita la entrega de la información de las acciones de capacitación a los funcionarios y al Comité Bipartito.
- Evaluación del Plan Anual de Capacitación.
- Diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones surgidos de la evaluación.

AREA: RECURSOS HUMANOS  
SISTEMA: CAPACITACION

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realiza a lo menos reuniones bimestrales con la participación de sus representantes titulares.</li> <li>➤ Elabora y presenta al Jefe de servicio al menos un informe de las principales actividades realizadas por el Comité.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diseña un mecanismo objetivo de evaluación y selección de los oferentes, que establezca: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de preselección que consideren la acreditación del organismo ante el SENCE.</li> <li>• 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.</li> </ul> </li> <li>➤ Aplica el mecanismo, esto es, evalúa las ofertas según los criterios establecidos.</li> <li>➤ Presenta un informe al Jefe de Servicio, con la terna preseleccionada y su justificación.</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/> El Comité Bipartito de Capacitación deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se realizan seis reuniones en el año, de las cuales dos reuniones deberán al menos efectuarse en el primer semestre del año corriente.</li> <li>▪ Participan dos tercios de los representantes titulares, tanto de los funcionarios como institucionales, como promedio anual.</li> </ul> <p>➤ El Comité Bipartito presenta al jefe de servicio el Informe de las Principales Actividades de Capacitación realizadas, el que deberá contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las principales actividades realizadas.</li> <li>▪ Las acciones implementadas.</li> <li>▪ Los resultados de las acciones implementadas.</li> <li>▪ Las medidas adoptadas.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> El Comité Bipartito presenta la propuesta para cada acción de Capacitación, que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La terna de organismos capacitadores.</li> <li>▪ Los criterios de evaluación utilizados para preseleccionar los oferentes: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Perfil profesional de los relatores.</li> <li>ii. Trayectoria del organismo en la materia específica a capacitar.</li> <li>iii. Ofertas técnica y económica.</li> </ol> </li> <li>▪ La justificación de la terna preseleccionada.</li> <li>▪ La acreditación de los organismos ante el SENCE.</li> </ul> <p><u>Nota:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En aquellos casos en que la terna de organismos preseleccionados incluya un organismo no acreditado por SENCE, se deberá justificar en base a los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un organismo perteneciente al Sector Público.</li> <li>▪ Es un organismo perteneciente a Centros de Investigación u organismos internacionales.</li> <li>▪ Personas naturales expertas en la materia.</li> </ul> </li> <li>➤ En aquellos casos en que no sea posible presentar una terna de organismos capacitadores, se deberá informar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El organismo propuesto como oferente.</li> <li>▪ La justificación técnica de oferente único.</li> <li>▪ La causa de no presentación de terna de organismos capacitadores. Las causas posibles son las siguientes: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. La falta de oferentes en el curso a dictar, por lo específico de su contenido.</li> <li>ii. El curso es dictado por un organismo del sector público.</li> <li>iii. El curso es dictado por un centro de investigación u organismo internacional de reconocido prestigio.</li> <li>iv. El (los) funcionario(s) beneficiario(s) de la capacitación accede (n) a una beca entregada por organismos externos.</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación, en los plazos señalados en las instrucciones de la Ley de Presupuestos:</li> <li>➤ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI.</li> <li>➤ Al Comité Bipartito de Capacitación.</li> <li>➤ A los funcionarios de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> El servicio registra la ejecución de las acciones de capacitación en el SISPUBLI exclusivamente vía WEB e informa, oportunamente, a los funcionarios y al Comité Bipartito sobre las acciones de capacitación ejecutadas.</li> </ul>

AREA: RECURSOS HUMANOS  
SISTEMA: CAPACITACION

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Comité Bipartito de Capacitación presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Establece y prioriza las áreas claves de capacitación institucional, en función del diagnóstico anterior.</li> <li>➤ Define los mecanismos de selección de beneficiarios de la capacitación.</li> <li>➤ Aplica los mecanismos de selección de organismos capacitadores, en base a los criterios establecidos en la Etapa 1.</li> <li>➤ Elabora y presenta la Propuesta de Plan Anual de Capacitación al Jefe de Servicio.</li> </ul>	<p>❑ El Comité Bipartito presenta al Jefe del Servicio la propuesta de Plan Anual de Capacitación, que deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diagnóstico de competencias laborales de los funcionarios que considera al menos: nivel educacional, trayectoria en materia de capacitación, importancia de la capacitación en relación con las funciones que desempeña.</li> <li>➤ Diagnóstico de competencias genéricas de la Institución a nivel global, al menos, en el segundo nivel jerárquico<sup>1</sup>.</li> <li>➤ 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 (incluyendo las acciones requeridas en los otros sistemas del PMG).</li> <li>➤ Análisis de los diagnósticos que surjan en relación con competencias laborales de los funcionarios e institucionales.</li> <li>➤ Compromisos asumidos en el período anterior y los plazos de ejecución.</li> <li>➤ Áreas claves de capacitación institucional debidamente priorizadas, en función del diagnóstico anterior y los compromisos de períodos anteriores.</li> <li>➤ Mecanismos de selección de beneficiarios de la capacitación.</li> <li>➤ Mecanismos de selección de organismos capacitadores, en base a los criterios establecidos en la Etapa anterior.</li> <li>➤ Definición de los indicadores de desempeño para evaluar de Plan Anual de Capacitación, los cuales deben ser incorporados en el SIG del sistema de Planificación / Control de Gestión del PMG.</li> <li>➤ Definición de metodología para detectar el grado de satisfacción de los participantes en los cursos de capacitación</li> <li>➤ Mecanismos de Difusión interna para informar a los funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas.</li> </ul> <p>Plan Anual de Capacitación, que cumple con los contenidos de la propuesta presentada por el Comité Bipartito, formulado conjuntamente con el proceso de formulación presupuestaria y aprobado por el Jefe de Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año anterior<sup>2</sup>.</p>

1 Se entiende por Competencias Genéricas 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.

2 Con el objeto de incorporar ajustes o modificaciones al Plan se aceptará como plazo final la aprobación del mismo a más tardar el 30 de mayo del año en curso.



ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> El servicio cuenta con un Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios. Este Programa señala: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar.</li> <li>➤ Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades.</li> <li>➤ Responsables de cada una de las actividades.</li> </ul> </li>   <li><input type="checkbox"/> El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual de Capacitación aprobado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> El servicio elabora el Informe del Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual de Capacitación aprobado por el Jefe de Servicio que deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los ajustes o modificaciones aprobados al Plan.</li> <li>➤ Los principales hitos y actividades del Plan Anual de capacitación a ejecutar.</li> <li>➤ El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades.</li> <li>➤ Los responsables de cada una de las actividades.</li> <li>➤ El N° de funcionarios que se capacitará a nivel central y regional en cada acción realizada, desagregados por tipo de contrato y estamento.</li> <li>➤ Las metas de los indicadores definidos para evaluar el Plan Anual de Capacitación.</li> </ul> </li>   <li><input type="checkbox"/> El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual de Capacitación aprobado.</li> </ul>

AREA: RECURSOS HUMANOS  
SISTEMA: CAPACITACION

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo.</p> <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>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio presenta a los funcionarios y al Comité Bipartito un Informe con las acciones de capacitación realizadas definidas en el Plan Anual de Capacitación ejecutado, que deberá contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El mecanismo de selección de los organismos capacitadores utilizado.</li> <li>➤ Los organismos seleccionados en cada acción de capacitación.</li> <li>➤ El mecanismo utilizado de selección de beneficiarios de la capacitación</li> <li>➤ El N° de funcionarios capacitados en cada acción realizada explicitando, a nivel central y regional y desagregados por calidad jurídica y estamento.</li> <li>➤ Las principales acciones de capacitación realizadas.</li> <li>➤ El Monto del Gasto total ejecutado o comprometido, el que no podrá ser inferior a un 90% del presupuesto asignado por glosa a capacitación<sup>3</sup>.</li> <li>➤ El Porcentaje de actividades de capacitación realizadas con evaluación. Este porcentaje no podrá ser inferior al 50% del Monto total Ejecutado en Actividades de Capacitación.</li> <li>➤ El resultado de las acciones de capacitación ejecutadas con evaluación.</li> <li>➤ Los mecanismos de difusión interna utilizados para informar al Comité Bipartito y a los funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas. Incluyendo los medios de difusión interna utilizados para informar a los funcionarios.</li> <li>➤ Los resultados de los indicadores de desempeño definidos para evaluar el Plan Anual de capacitación definido.</li> <li>➤ Los resultados sobre el grado de satisfacción de los funcionarios capacitados con las acciones de capacitación ejecutadas.</li> <li>➤ Las observaciones y recomendaciones realizadas por el Comité Bipartito y los funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas.</li> <li>➤ Conclusiones que incorporan las observaciones y recomendaciones que se desprenden de las acciones de capacitación implementadas en el periodo, así como las observaciones y recomendaciones del Comité Bipartito y de los funcionarios, que el Jefe de Servicio estime pertinentes incorporar.</li> <li>➤ La descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de las acciones de capacitación, los mecanismos de selección de oferentes y beneficiarios, los mecanismos de difusión y la programación efectuada por el servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo.</li> <li>➤ Los compromisos asumidos para el siguiente período y los plazos de ejecución.</li> </ul>

<sup>3</sup> El gasto ejecutado en acciones de capacitación no podrá incluir para su cálculo compras de equipos computacionales u otros de similar naturaleza.

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<input type="checkbox"/> El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI.</li> <li>➤ Al Comité Bipartito de Capacitación.</li> <li>➤ A los funcionarios de la institución.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> El servicio registra la ejecución de las acciones de capacitación en el SISPUBLI exclusivamente vía WEB.

AREA: RECURSOS HUMANOS  
 SISTEMA: CAPACITACION

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> El Comité Bipartito de Capacitación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elabora y presenta un Informe de Evaluación del Plan Anual de Capacitación ejecutado.</li> <li>➤ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación.</li> </ul> </li>   <li><input type="checkbox"/> El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Bipartito de Capacitación a los funcionarios.</li>   <li><input type="checkbox"/> El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> El Comité Bipartito presenta el Informe de la Evaluación del Plan Anual de Capacitación ejecutado y el Diseño del Programa de Seguimiento a las recomendaciones derivadas del informe de evaluación, que deberá señalar, al menos, lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de las diferencias entre las acciones de capacitación efectivamente realizadas y las programadas, así como el gasto de capacitación ejecutado y programado.</li> <li>➤ Análisis de las diferencias entre los funcionarios capacitados respecto de lo programado.</li> <li>➤ Resultado del cumplimiento de las metas de los indicadores definidos.</li> <li>➤ Resultado de los compromisos asumidos en la etapa anterior, en cuanto a cumplimiento de plazos y las medidas adoptadas.</li> <li>➤ Recomendaciones derivadas de la ejecución de las acciones de capacitación.</li> <li>➤ Compromisos asociados a las recomendaciones.</li> <li>➤ Plazos y responsables para cumplir los compromisos e implementar las recomendaciones.</li> <li>➤ Análisis de la efectividad y oportunidad de los mecanismos de difusión interna utilizados para informar a los funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas y la evaluación del proceso.</li> <li>➤ Porcentaje del presupuesto utilizado en actividades de evaluación del aprendizaje respecto del presupuesto asignado por glosa a capacitación<sup>3</sup>.</li> <li>➤ Porcentaje de acciones de capacitación con más de 8 horas de duración respecto al total de las actividades ejecutadas.</li> </ul> </li>   <li><input type="checkbox"/> El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Bipartito de Capacitación a los funcionarios.</li>   <li><input type="checkbox"/> El servicio mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas</li> </ul>

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Informe del funcionamiento y de las principales actividades realizadas por el Comité Paritario.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- La propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
- El Informe del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y el Programa de Trabajo que se presenta a los funcionarios.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- El Informe de Seguimiento del Plan Anual y de Situaciones Extraordinarias Ocurridas elaborado por el Comité Paritario.
- El Informe con el resultado parcial del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Acciones Extraordinarias ocurridas en el período que se presenta a los funcionarios.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por el auditor interno. El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- El Informe de Evaluación de Resultados del Plan Anual y Diseño del Programa de Seguimiento de Recomendaciones elaborado por el Comité Paritario.

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➢ Realiza al menos una reunión mensual con la participación de representantes titulares de la Dirección del servicio y de los funcionarios.</li><li>➢ Elabora y presenta al Jefe de Servicio al menos un informe de las actividades del Comité.</li></ul>	<p><input type="checkbox"/> El Comité Paritario deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Se realizan doce reuniones en el año, con al menos cuatro reuniones en el primer semestre.</li><li>▪ Participan dos tercios de los representantes titulares, tanto de los funcionarios como de los Institucionales, como promedio anual.</li><li>➢ El Comité Paritario presenta el Informe de las principales actividades realizadas, el que deberá contener:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Las principales actividades realizadas.</li><li>▪ Las acciones implementadas.</li><li>▪ Los resultados de las acciones implementadas.</li><li>▪ Las medidas adoptadas.</li></ul></li></ul>

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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).</li> <li>➤ Áreas claves de mejoramiento de ambientes.</li> <li>➤ Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 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).</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Comité Paritario presenta al Jefe de Servicio la Propuesta del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que deberá incluir los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Áreas claves de mejoramiento de ambientes.</li> <li>➤ Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período.</li> <li>➤ Principales iniciativas de mejoramiento de ambientes de trabajo seleccionadas.</li> <li>➤ Definición de los indicadores de desempeño para evaluar de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, los cuales deben ser incorporados en el SIG del sistema de Planificación / Control de Gestión del PMG.</li> <li>➤ Definición de metodología para detectar el grado de satisfacción de los participantes.</li> <li>➤ Mecanismos de difusión interna para informar a los funcionarios sobre las acciones de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.</li> <li>➤ Análisis del diagnóstico de calidad de los ambientes de trabajo.</li> </ul> <p>Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que cumple con los contenidos de la propuesta presentada por el Comité Paritario, formulado conjuntamente con el proceso de formulación presupuestaria y aprobado por el Jefe de Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año anterior.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado por el Jefe de Servicio<sup>4</sup>, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los ajustes o modificaciones aprobados al Plan.</li> <li>➤ Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar.</li> <li>➤ Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades.</li> <li>➤ Responsables de cada una de las actividades.</li> <li>➤ El N° de funcionarios que participará a nivel central y regional en cada acción realizada, desagregados por calidad jurídica y estamento.</li> <li>➤ Las metas de los indicadores definidos para evaluar el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe.</p>

<sup>4</sup> Los ajustes o modificaciones necesarias de introducir al Plan Anual aprobado por el Jefe de Servicio el 31 de diciembre del año anterior, deberán estar aprobados a más tardar el 30 de junio del año en curso.

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> 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> <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> <p><input type="checkbox"/> 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).</p> <p><input type="checkbox"/> 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.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio difunde a los funcionarios los informes anteriormente señalados.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Comité Paritario elabora el Informe de la Ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, y el Informe de Seguimiento, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Resultado parcial de las principales acciones realizadas en materias de Higiene y Seguridad consideradas en el Plan Anual y su Programa de Trabajo.</li><li>➤ Resultado parcial de las acciones extraordinarias ocurridas en el período.</li><li>➤ N° de funcionarios beneficiados con las iniciativas.</li><li>➤ Monto de gasto ejecutado.</li><li>➤ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de sus iniciativas en ejecución y la programación efectuada por el servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo.</li><li>➤ Mecanismos de difusión interna utilizados para informar a los funcionarios las iniciativas a implementar, explicitando los contenidos de dicha información y porcentaje de la dotación informada directa o indirectamente.</li><li>➤ Observaciones y recomendaciones realizadas por el Comité Paritario y los funcionarios sobre las acciones realizadas en materia de higiene y seguridad.</li><li>➤ Descripción de la totalidad de eventos ocurridos y no contemplados en el Plan Anual establecido en el período anterior, relativos al Control de la Tasa de Riesgo de Accidentabilidad (situaciones extraordinarias).</li></ul> <p><input type="checkbox"/> El servicio difunde a los funcionarios los informes anteriormente señalados.</p>



AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> El Comité Paritario de Higiene y Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Elabora y presenta un Informe de Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual realizado el anterior periodo.</li><li>➤ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados.</li></ul> <p><input type="checkbox"/> El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad a los funcionarios.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Comité Paritario elabora el Informe de Evaluación de los Resultados de la Programación y Ejecución del Plan Anual y del diseño del Programa de Seguimiento a las Recomendaciones, que deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Principales acciones realizadas en materias de Higiene y Seguridad consideradas en el Plan Anual y su Programa de Trabajo.</li><li>➤ Principales situaciones extraordinarias ocurridas en el periodo.</li><li>➤ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de las iniciativas y la programación efectuada por el servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo.</li><li>➤ N° de funcionarios beneficiados con las acciones anteriores.</li><li>➤ Observaciones y recomendaciones realizadas por el Comité Paritario y los funcionarios sobre las acciones realizadas en materia de higiene y seguridad.</li><li>➤ Recomendaciones derivadas de la implementación de las iniciativas de mejoramiento en materias de higiene y seguridad y situaciones extraordinarias ocurridas.</li><li>➤ Compromisos asociados a las recomendaciones.</li><li>➤ Plazos de los compromisos y responsables.</li><li>➤ Mecanismo por el cual se informa a los funcionarios la evaluación del Proceso, explicitando los contenidos de dicha información y porcentaje de la dotación informada directa o indirectamente.</li></ul> <p><input type="checkbox"/> El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad a los funcionarios.</p>

AREA: RECURSOS HUMANOS  
SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por el Auditor Interno, este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la SUBDERE.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por el Auditor Interno, este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la SUBDERE.
- Los criterios de evaluación y principales elementos del nuevo sistema de evaluación e indicando la realización de la jornada de capacitación a evaluadores y preevaluadores.
- Carta de la Asociación de Funcionarios o de un representante por estamento, certificando la difusión de los criterios de evaluación y los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por el Auditor Interno, este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la SUBDERE.
- Los resultados del proceso de evaluación del desempeño y el programa de seguimiento de las recomendaciones.
- Carta de la Asociación de Funcionarios o de un representante por estamento, certificando la difusión de los criterios de evaluación y los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño, certificando que el proceso de evaluación del desempeño se efectuó de acuerdo a los criterios establecidos en la Etapa 2.
- Certificado Digital que acredita el registro del informe cuantitativo en el sitio Web de la SUBDERE.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por el Auditor Interno, este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Decreto Supremo con toma de razón, que establece fecha y número de la publicación del Reglamento Especial de Calificaciones, visado por la SUBDERE.
- Los resultados del proceso de evaluación del desempeño y los resultados del programa de seguimiento de las recomendaciones.
- Carta de la Asociación de Funcionarios o de un representante por estamento, certificando la difusión de los criterios de evaluación y los principales elementos del sistema de evaluación del desempeño, certificando que el proceso de evaluación del desempeño se efectuó de acuerdo a los criterios establecidos en la Etapa 2. Y certificando que el proceso de evaluación del desempeño, que incluye la implementación de las recomendaciones, se efectuó de acuerdo a los criterios establecidos en el Programa de Seguimiento.
- Certificado Digital que acredita el registro del informe cuantitativo en el sitio Web de la SUBDERE.

AREA: RECURSOS HUMANOS  
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio dicta Reglamento Especial de Evaluación de Desempeño, a través de Decreto Supremo, el que incorpora al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumple con las normas establecidas por el Reglamento General de Calificaciones.</li> <li>➤ Las materias señaladas en la guía metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones.</li> <li>➤ La capacitación a los actores involucrados en el proceso de calificaciones.</li> <li>➤ El formulario de hoja de observaciones para el funcionario.</li> </ul>	<p>❑ Organismo Técnico Validador: <u>SUBDERE</u>. El servicio dicta el Reglamento Especial de Calificaciones a través de Decreto Supremo, que deberá incorporar al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las normas establecidas en el reglamento general de calificaciones.</li> <li>➤ El listado de materias que deben ser incluidas en el reglamento y se encuentran señaladas en la guía metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones.</li> <li>➤ La exigencia de efectuar capacitación a los actores involucrados en el proceso como requisito del proceso de calificaciones.</li> <li>➤ La exigencia de incluir la hoja de observaciones del funcionario.</li> </ul> <p><u>Notas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Reglamento Especial de Calificaciones debe ser visado técnicamente por la SUBDERE.</li> <li>➤ Para aquellas instituciones que aun no han dictado el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Especial de Calificaciones que regirá para el periodo calificadorio 2003-2004 y para aquellas que efectuaron modificaciones al Reglamento Especial, se informa que el plazo máximo de dicho decreto Tomado Razón y publicado en el Diario Oficial, es antes del 01.09.03.</li> <li>➤ El Reglamento Especial de Calificaciones deberá exceptuar las materias que no deben ser incluidas en el reglamento según se señala en la guía metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones.</li> </ul>

AREA: RECURSOS HUMANOS  
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio define los criterios de evaluación que consideraran al menos los siguientes aspectos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proceso de evaluación objetivo.</li> <li>➤ Proceso aplicado con total transparencia.</li> <li>➤ Criterios comunes para todos los funcionarios.</li> <li>➤ Proceso plenamente informado.</li> </ul> </li>   <li>❑ El servicio difunde a los funcionarios los principales elementos del nuevo sistema de evaluación del desempeño</li>   <li>❑ El servicio capacita a evaluadores y pre-evaluadores, previo al primer proceso de calificaciones, en al menos los siguientes aspectos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informa sobre criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los funcionarios.</li> <li>➤ Establece los procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación</li> <li>➤ Efectúa una simulación del proceso de evaluación.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio define los criterios de evaluación, que deberán cumplir los siguientes requisitos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estar referidos a la aplicación del proceso de evaluación.</li> <li>➤ Garantizar un proceso de evaluación objetivo.</li> <li>➤ Garantizar un proceso aplicado con total transparencia.</li> <li>➤ Garantizar criterios comunes para todos los funcionarios.</li> <li>➤ Garantizar un proceso plenamente informado.</li> </ul> </li>   <li>❑ El servicio realiza al menos una reunión con la(s) asociación(es) de funcionarios con representación nacional y con las de nivel regional cuando éstas no tengan expresión nacional, para informar del nuevo sistema de evaluación de desempeño.</li>   <li>❑ El servicio realiza la jornada de capacitación anual de evaluadores y preevaluadores, que deberá realizarse previo al primer proceso de evaluación correspondiente al año anterior del PMG y deberá contemplar lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fecha y lugar de la capacitación.</li> <li>➤ Criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los funcionarios.</li> <li>➤ Procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación.</li> <li>➤ Simulación del proceso de evaluación.</li> <li>➤ Registro en el SISPUBLI exclusivamente por medio de la WEB, de las acciones de capacitación realizadas en materias de evaluación del desempeño.</li> </ul> </li> </ul>

AREA: RECURSOS HUMANOS  
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos.</li>   <li>❑ 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"> <li>➤ Informes ejecutivos.</li> <li>➤ Identificación de resultados en términos cuantitativos, esto es; N° de personas por lista, puntajes y su distribución. Así como cualitativos, es decir: problemas detectados, causas que los generan y recomendaciones que sean pertinentes para su perfeccionamiento.</li> <li>➤ El servicio elabora un Programa de seguimiento de las recomendaciones obtenidas del Informe de Resultados de las Calificaciones.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio elabora el Informe de la aplicación del sistema de evaluación del desempeño, que deberá incluir los siguientes aspectos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento de plazos del proceso por parte de cada una de las jefaturas directas y de la Oficina encargada del personal o la que haga sus veces.</li> <li>➤ Verificación de las firmas por parte de cada uno de los funcionarios al ser notificados de los informes de desempeño, de las precalificaciones, de la calificación, de la apelación y de la ubicación en el Escalafón de Mérito.</li> <li>➤ Verificación y uso de hojas de observaciones del funcionario, tanto en los informes de desempeño como en la precalificación.</li> <li>➤ Verificación de que la institución diseñó y aprobó por resolución los modelos de Hoja de Vida, Hoja de Calificaciones, Hoja de Precalificaciones, de Informes de desempeño, de Observaciones y de otros instrumentos auxiliares de calificación.</li> </ul> </li>   <li>❑ El servicio elabora el Informe de los Resultados del proceso de evaluación de desempeño y el Programa de Seguimiento de las recomendaciones, que deberá incluir los siguientes aspectos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe ejecutivo.</li> <li>➤ Análisis de resultados en términos cuantitativos: número de funcionarios por lista de calificación, por puntajes de calificación y su distribución según estamento y calidad jurídica (planta y/o contrata); número de funcionarios según puntaje máximo; número de funcionarios que hicieron observaciones a sus informes de desempeño y/o precalificación; número de funcionarios que apelaron ante el Jefe Superior del Servicio.</li> <li>➤ Análisis cualitativos de los resultados de las calificaciones: problemas detectados mediante fuente de información primaria, como entrevistas, encuestas, reuniones grupales interactivas de análisis, y relevamiento de información u otras, son subsanados a través de la reglamentación especial.</li> <li>➤ Recomendaciones recibidas.</li> <li>➤ Compromisos asumidos vinculados a las recomendaciones y fecha de aplicación.</li> <li>➤ Justificación de aquellas recomendaciones no aceptadas.</li> </ul> </li> </ul>



AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por SEGEGOB en base a lo estipulado en la Guía Metodológica de OIRS 2003. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de las OIRS

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por SEGEGOB en base a lo estipulado en la Guía Metodológica de OIRS 2003. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de las OIRS
- Plan General de aplicación de las OIRS
- Programa de trabajo para la aplicación del Plan de las OIRS

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por SEGEGOB en base a lo estipulado en la Guía Metodológica de OIRS 2003. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de las OIRS
- Plan General de aplicación de las OIRS
- Programa de trabajo para la aplicación del Plan de las OIRS
- Avance con los resultados de la implementación parcial de las OIRS

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por SEGEGOB en base a lo estipulado en la Guía Metodológica de OIRS 2003. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Informe de diagnóstico de las OIRS
- Plan General de aplicación de las OIRS
- Programa de trabajo para la aplicación del Plan de las OIRS
- Resultados de la implementación de las OIRS
- Diseño del programa de seguimiento de recomendaciones formuladas a partir de los resultados

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 5 es un informe que debe ser validado por SEGEGOB en base a lo estipulado en la Guía Metodológica de OIRS 2003. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Informe de diagnóstico de las OIRS
- Plan General de aplicación de las OIRS
- Programa de trabajo para la aplicación del Plan de las OIRS
- Resultados de la implementación de las OIRS
- Diseño del programa de seguimiento de recomendaciones formuladas a partir de los resultados
- Diagnóstico, diseño del plan e implementación parcial de las OIRS en el servicio de acuerdo al Modelo Integrado de Atención de Usuarios

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 6 es un informe que debe ser validado por SEGEGOB en base a lo estipulado en la Guía Metodológica de OIRS 2003. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Informe de diagnóstico de las OIRS
- Plan General de aplicación de las OIRS
- Programa de trabajo para la aplicación del Plan de las OIRS
- Resultados de la implementación de las OIRS
- Diseño del programa de seguimiento de recomendaciones formuladas a partir de los resultados
- Diagnóstico y diseño del plan de las OIRS de acuerdo al Modelo Integrado de Atención de Usuarios
- Resultados de la implementación de las OIRS en el servicio de acuerdo al Modelo Integrado de Atención de Usuarios
- Diseño del Programa de Seguimiento de las recomendaciones en el informe de resultados del Modelo Integrado de Atención de Usuarios.

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<p>□ 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 (SEGEOB). Para esto el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 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</li><li>➤ Identifica la situación actual de las oficinas, realiza comparaciones con el estándar señalado en el modelo, y establece las diferencias o brechas de funcionamiento</li></ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGEOB</u></p> <p>□ El servicio presenta a la SEGEOB, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2003, el Informe de Diagnóstico del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), que deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes/Usuarios/Beneficiarios<sup>6</sup>.</li><li>➤ Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención de usuarios.</li><li>➤ Listado de productos de la OIRS, tipificación de sus usuarios y su vínculo con los productos estratégicos de la institución.</li><li>➤ Nivel de accesibilidad para los usuarios: facilidad de acceso, visibilidad de la oficina, calidad de ubicación, entre otros.</li><li>➤ Nivel de atención a los usuarios: sistematización de metodologías de atención de usuarios, procedimientos de recepción y respuesta de reclamos y sugerencias y entrega de información e instrumentos de entrega de información.</li><li>➤ Gestión interna de las OIRS en aspectos tales como: capacitación al personal en técnicas e instrumentos de atención de público, conexión y utilización de instrumentos de atención a usuarios del Gobierno tales como portales web, teléfonos, móviles y otros.</li><li>➤ Indicadores de eficiencia de atención y satisfacción de usuarios del Servicio y de OIRS e instrumentos de registro y recolección de datos para medición de indicadores.</li><li>➤ Diagnóstico de estrategia de difusión de la OIRS del Servicio: instrumentos de difusión, cobertura de difusión nacional/regional, servicios que difunde.</li><li>➤ Diagnostico del personal la OIRS: identificación de calificación, perfil, manejo de instrumentos, productividad media.</li><li>➤ Diagnóstico de ubicación de OIRS de la estructura organizacional, identificando los flujos comunicacionales entre OIRS y otras secciones del servicio.</li><li>➤ Identificación de brechas entre el estado actual de las OIRS del servicio y el modelo de SEGEOB.</li></ul>

6 Las definiciones estratégicas de Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes/Usuarios/Beneficiarios corresponden a las señaladas en la Ficha A-1 “Definiciones Estratégicas”, presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2003, actualizada según corresponda, reflejados además en los Balances de Gestión Integral.



AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Los recursos físicos: local, equipos y mobiliario</li><li>➤ Los instrumentos y medios para transmitir la información en las OIRS</li><li>➤ El personal, definiendo los perfiles de las personas a cargo de las OIRS</li></ul> <p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Principales hitos de la implementación de las OIRS</li><li>➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables</li></ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGEGOB</u></p> <p>❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe del plan general de aplicación del modelo y programa de trabajo de acuerdo a los resultados del diagnóstico, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2003, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Objetivos generales y específicos del Plan.</li><li>➤ Infraestructura de cada OIRS especificando la ubicación física de las oficinas, el equipamiento y redes computacionales para la transmisión de la información.</li><li>➤ Modelo de gestión integrado de OIRS en el Servicio: definiendo instrumentos de información y difusión, procedimientos y sistemas de derivación, vinculación con los objetivos estratégicos del Servicio, sistemas de registro único de información de atención a usuarios (perfiles de usuarios y perfiles de demandas).</li><li>➤ Características del personal de cada OIRS indicando su perfil, responsabilidades y atribuciones, el N° de funcionarios encargados de la atención directa, especificar el plan de capacitación a los funcionarios en técnicas e instrumentos de atención de usuarios, con énfasis en calidad de atención de usuario en el marco de la Política Nacional y Transversal de Participación Ciudadana y el Plan Nacional para superar la Discriminación en Chile.</li><li>➤ Indicadores, metas establecidas para los indicadores definidos, su frecuencia de medición y el sistema de registro y recolección de datos para la medición de indicadores.</li><li>➤ Cronograma de trabajo de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables para cada OIRS a implementar, de acuerdo al Modelo Integrado de Atención de Usuarios.</li></ul>

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p>□ El servicio implementa parcialmente las OIRS en base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Establece criterios y mecanismos para responder las peticiones, reclamos y sugerencias de los usuarios, en aspectos tales como: calidad de servicio, accesibilidad, simplicidad, oportunidad</li><li>➤ 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</li><li>➤ 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</li></ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGEGOB</u></p> <p>□ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de avance del servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2003, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Resultado del Modelo Integrado de Atención de Usuarios, identificando y justificando las brechas entre el resultado y los objetivos específicos del Plan.</li><li>➤ Resultado de los indicadores identificando y justificando brechas entre el resultado y la meta comprometida en la etapa anterior.</li><li>➤ Resultado del proceso de capacitación de los funcionarios, identificando N° de funcionarios capacitados, fechas, lugares y contenidos de la capacitación.</li><li>➤ Listado de todas las OIRS del servicio, identificando sus instrumentos de información y difusión, los servicios que cada uno entrega, y cambios en los usos de los instrumentos durante la implementación.</li><li>➤ Plan de ajuste de la implementación de las OIRS de acuerdo a los resultados parciales obtenidos.</li></ul>

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"><li>❑ El servicio implementa y opera en régimen las Oficinas de información (OIRS), incorporando a las actividades de la etapa anterior lo siguiente:<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Opera el sistema de información de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior.</li><li>➢ Actualiza y evalúa la información, reclamos y sugerencias recogida por la Oficina</li><li>➢ Mide los Indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina respecto de los reclamos y sugerencias recibidos</li></ul></li><li>❑ 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"><li>➢ Informes Ejecutivos</li><li>➢ Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos</li></ul></li><li>❑ El servicio diseña un Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en el Informe de Resultados. 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.</li></ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGEGOB</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de aplicación en el servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2003, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Resultado de la implementación del Modelo Integrado de Atención de Usuarios, identificando y justificando las brechas entre el resultado y los objetivos específicos del Plan.</li><li>➢ Resultado del plan de difusión y propuestas para crecimiento paulatino y permanente de la difusión de OIRS y sus servicios.</li><li>➢ Resultado de los indicadores de atención de usuarios, identificando y justificando brechas entre el resultado y la meta comprometida.</li></ul></li><li>❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en el Informe de Resultados, que deberá incluir los siguientes aspectos:<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Recomendaciones derivadas de la implementación de cada OIRS del servicio</li><li>➢ Estrategia para la implementación del plan de ajuste y de las recomendaciones entregadas en el informe de resultados.</li><li>➢ Actividades y plazos para implementación de ajustes diagnosticados.</li></ul></li></ul>

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> 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.</p> <p><input type="checkbox"/> 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 especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 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.</li><li>➤ Productos relevantes o estratégicos de la institución vinculados a los productos estratégicos del Modelo Integrado de Atención de Usuarios.</li><li>➤ Los dispositivos de información del servicio, tales como: teléfonos, call center, página web, móvil de información u otros.</li><li>➤ 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.</li><li>➤ La metodología de trabajo para la articulación de las OIRS con los dispositivos de información del servicio.</li><li>➤ El plan de difusión de la estrategia comunicacional de atención de usuarios del servicio.</li></ul> <p><input type="checkbox"/> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Principales hitos de la implementación del Modelo Integrado de Atención de Usuarios.</li><li>➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</li></ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGEGOB</u></p> <p><input type="checkbox"/> El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de avance que considera diagnóstico, diseño del plan e implementación parcial de las OIRS de acuerdo al Modelo Integrado de Atención de Usuarios, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2003. Este informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Objetivos estratégicos de la institución 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.</li><li>➤ Productos estratégicos de la institución vinculados a los productos estratégicos del Modelo Integrado de Atención de Usuarios.</li><li>➤ Catastro de los productos (bienes y/o servicios) entregados a través de cada uno de los espacios de atención de usuarios del servicio tales como teléfonos, call center, página web, móvil de información u otros, vinculados a los productos (bienes y/o servicios) ofrecidos a través de las OIRS.</li><li>➤ Metodología de trabajo, en base al flujograma de procesos para la vinculación de las OIRS con los espacios de atención de usuarios del servicio.</li><li>➤ Objetivos específicos del Plan, indicadores y metas asociadas a su cumplimiento.</li><li>➤ Diseño del sistema común de registro de atención de usuarios.</li><li>➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</li><li>➤ Instrumentos de difusión utilizados según espacios de atención con los compromisos del servicio de acuerdo al Modelo Integrado de Atención de Usuarios.</li><li>➤ Resultados parciales de la articulación de los dispositivos de información.</li><li>➤ Resultados de la capacitación de los funcionarios de acuerdo al Modelo Integrado de Atención de Usuarios.</li></ul>

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Modelo Integrado de Atención de Usuarios.</li> <li>➤ Articula los bienes y/o servicios entregados por las OIRS, teléfono de informaciones y página web.</li> </ul>	

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"><li>❑ 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"><li>➢ Articula los bienes y/o servicios entregados por las OIRS y los diferentes dispositivos de información del servicio.</li><li>➢ Implementa el Plan de difusión de la estrategia comunicacional de atención de usuarios del servicio.</li><li>➢ Actualiza y evalúa la información de Atención de Usuarios recogida por el Modelo Integrado de Atención de usuarios.</li><li>➢ Establece indicadores para evaluar la gestión del Modelo Integrado de Atención de Usuarios.</li></ul></li><li>❑ 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"><li>➢ Informes Ejecutivos.</li><li>➢ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes períodos.</li></ul></li><li>❑ 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.</li></ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGEGOB</u>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de aplicación del Modelo Integrado de Atención de Usuarios, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2003, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Resultado de la implementación del Modelo Integrado de Atención de Usuarios, señalando los resultados de la articulación de los dispositivos de información y el sistema común de registro, que incluye la coordinación entre los distintos espacios de atención de usuarios del servicio.</li><li>➢ Resultados de los indicadores definidos, identificando y justificando las brechas entre el resultado y la meta comprometida.</li></ul></li><li>❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en el Informe de Resultados, que deberá incluir los siguientes aspectos:<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Recomendaciones derivadas de la implementación de cada OIRS del servicio.</li><li>➢ Estrategia para la implementación del plan de ajuste y de las recomendaciones entregadas en el informe de resultados.</li><li>➢ Compromisos y plazos para implementación de ajustes diagnosticados.</li></ul></li></ul>

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS  
SISTEMA: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos asociados a trámites para otorgar servicios a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos asociados a trámites para otorgar servicios a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios
- Plan de Simplificación de Trámites

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos asociados a trámites para otorgar servicios a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios
- Plan de Simplificación de Trámites
- Programa de trabajo para la implementación de la Simplificación de Trámites

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los procesos asociados a trámites para otorgar servicios a sus clientes/ usuarios/ beneficiarios
- Plan de Simplificación de Trámites
- Programa de trabajo para la implementación de la Simplificación de Trámites
- Resultados de la implementación del Plan de Simplificación de Trámites.
- Diseño del programa de seguimiento de recomendaciones formuladas en el informe de resultados
- Carta de Derechos Ciudadanos publicada en espacios de atención de usuarios

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 5 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Informe de Simplificación de Trámites Interservicios.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 6 es un informe que debe ser validado por SEGPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Informe de Simplificación de Trámites Interservicios.
- Informe de la implementación y los resultados de la Simplificación de Trámites Interservicios.

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS  
 SISTEMA: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utiliza el modelo de simplificación/ eliminación de trámites definido en Instructivo Presidencial.</li> <li>➤ Identifica la situación actual de los procesos asociados a trámites administrativos, para lo cual:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifica los principales productos o servicios que la institución presta a los clientes/ usuarios/ beneficiarios.</li> <li>▪ 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.</li> </ul> </li> <li>➤ Realiza comparaciones entre la situación actual y el modelo, a partir de lo cual establece las diferencias o brechas de funcionamiento.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGPRES</u></p> <p>❑ El servicio presenta a la SEGPRES el informe de diagnóstico de los procesos asociados a trámites para otorgar productos (bienes y/o servicios) a sus clientes/usuarios/beneficiarios, de acuerdo a lo señalado en Simplificación de Trámites. Manual Operativo (disponible en <a href="http://www.modernizacion.cl">www.modernizacion.cl</a>), que deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Principales productos o servicios que provee a los ciudadanos<sup>7</sup>.</li> <li>➤ Tiempos de respuesta asociados a los principales productos y usuarios.</li> <li>➤ Análisis de los procesos actuales, identificando las principales etapas de los procesos (orientados a los clientes/usuarios/beneficiarios).</li> <li>➤ Análisis e identificación de los volúmenes de operación y de su impacto sobre sus clientes/usuarios/beneficiarios.</li> <li>➤ Identificación de obstáculos o dificultades en la gestión actual de los trámites para la entrega de productos (bienes y/o servicios).</li> <li>➤ Identificación y priorización de los trámites con mayor impacto en los clientes/usuarios/beneficiarios y susceptibles de modificar.</li> </ul>

<sup>7</sup> La definición de los productos o servicios que provee a los ciudadanos deben ser consistentes con la definición de productos estratégicos y clientes/usuarios/beneficiarios, respectivamente, señalados en la Ficha A-1 “Definiciones Estratégicas”, presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2003, actualizada según corresponda.



AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS  
 SISTEMA: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio elabora el plan de simplificación/eliminación de trámites y presenta informe a la SEGPRES, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifica los procesos administrativos que se modifican.</li> <li>➤ Identifica los trámites factibles de eliminar o simplificar, en base a los trámites analizados anteriormente.</li> <li>➤ Define el objetivo de la eliminación o simplificación.</li> <li>➤ Diseña el proceso de eliminación o simplificación.</li> <li>➤ Describe y define Indicadores de Resultados en la dimensión de Eficacia - Calidad.</li> <li>➤ Compromete una meta para cada indicador establecido.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGPRES</u></p> <p>❑ El servicio presenta a la SEGPRES el informe del plan de simplificación de trámites, de acuerdo a lo señalado en Simplificación de Trámites. Manual Operativo (disponible en <a href="http://www.modernizacion.cl">www.modernizacion.cl</a>) que deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Objetivo general del Plan asociado al impacto sobre los ciudadanos<sup>8</sup>.</li> <li>➤ Análisis detallado de los trámites factibles de simplificar y su priorización.</li> <li>➤ Identificación de los trámites factibles de simplificar, en base a los trámites priorizados anteriormente.</li> <li>➤ Definición de los objetivos específicos de la simplificación en cada trámite factible de simplificar<sup>9</sup>.</li> <li>➤ Diseño del proceso de simplificación de trámites.</li> <li>➤ Descripción y definición de indicadores asociados al cumplimiento de los objetivos establecidos.</li> <li>➤ Metas establecidas para cada indicador y su frecuencia de medición.</li> </ul>

8 La definición de los ciudadanos sobre los cuales la simplificación de trámites tiene algún impacto debe ser consistente con la definición de clientes/usuarios/beneficiarios señalada en la Ficha A-1 “Definiciones Estratégicas”, presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2003, actualizada según corresponda.

9 Los objetivos específicos de la simplificación deben vincularse a los Objetivos Estratégicos de la institución, los cuales fueron señalados en el formulario A-1 “Definiciones Estratégicas”, presentado en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2003, actualizado según corresponda.

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS  
SISTEMA: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>□ El servicio elabora un programa de trabajo para la implementación de la eliminación/simplificación de trámites y lo presenta a la SEGPRES, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Los trámites que se modificarán.</li><li>➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación.</li></ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGPRES</u></p> <p>□ El servicio presenta a la SEGPRES el informe del programa de trabajo para la implementación de la simplificación de trámites, de acuerdo a lo señalado en Simplificación de Trámites. Manual Operativo (disponible en <a href="http://www.modernizacion.cl">www.modernizacion.cl</a>), que deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Trámites que se modificarán.</li><li>➤ Cronograma de implementación de la simplificación de trámites, identificando las actividades, plazos, responsables y plan de difusión.</li><li>➤ Diseño de un sistema de seguimiento de la implementación.</li></ul>

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS  
 SISTEMA: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio implementa el plan de eliminación/simplificación de trámites, operando con procesos administrativos mejorados.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora un informe con los resultados y recomendaciones para nuevos procesos de cambio y lo presenta a la SEGPRES, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes Ejecutivos</li> <li>➤ Evaluación del cumplimiento del estándar para los trámites seleccionados, a través de los indicadores definidos.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 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.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora y publica en las OIRS la Carta de Derechos Ciudadanos, que incluye el estándar del proceso de trámites.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGPRES</u></p> <p><input type="checkbox"/> El servicio presenta a la SEGPRES el informe de la implementación del plan de simplificación de trámites, de acuerdo a lo señalado en Simplificación de Trámites. Manual Operativo (disponible en <a href="http://www.modernizacion.cl">www.modernizacion.cl</a>), que deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultado de la implementación del plan de simplificación de trámites, identificando las dificultades en las actividades, plazos y/o factores externos.</li> <li>➤ Resultados de indicadores identificando y justificando brechas entre el resultado y la meta comprometida, durante el proceso de aplicación del modelo.</li> <li>➤ Recomendaciones derivadas de la implementación de los trámites simplificados.</li> <li>➤ Compromisos asociados a las recomendaciones derivadas de la implementación.</li> <li>➤ Plazos de cada compromiso.</li> <li>➤ Resultados de la evaluación en términos de calidad de servicio en la atención de clientes/usuarios/beneficiarios.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> El servicio incorpora en la Carta de Derechos Ciudadanos el (los) nuevo(s) compromiso(s) de simplificación de trámites y lo publica en los espacios de atención de usuarios.</p>

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS  
 SISTEMA: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 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).</li> <li>❑ 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"> <li>➢ Revisa el catastro nacional de Trámites Inter-servicios elaborado por el PRYME e identifica los trámites en que participa el Servicio.</li> <li>➢ 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.</li> <li>➢ Identifica los Trámites Inter-servicios en que participa la institución, que son factibles de simplificar.</li> <li>➢ Prioriza, de aquellos trámites Inter-servicios factibles de simplificar, los más relevantes para los usuarios de su Servicio.</li> <li>➢ Identifica las etapas del proceso de simplificación de los trámites priorizados que son de responsabilidad del servicio y su resultado esperado.</li> <li>➢ Identifica los procesos internos que contribuyen a simplificar los Trámites Inter-servicios.</li> <li>➢ Elabora una propuesta de simplificación de los Trámites Inter-servicios priorizados.</li> <li>➢ Identifica en forma preliminar los Trámites Inter-servicios priorizados que se simplificarán en el año en curso y siguiente.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGPRES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio presenta a la SEGPRES el informe del Estado de avance del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en la etapa anterior.</li> <li>❑ El servicio presenta a la SEGPRES el informe de Simplificación de Trámites Inter-servicios, el cual deberá contener al menos los siguientes aspectos:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Identificación de trámites inter-servicios.</li> <li>➢ Análisis de los procesos asociados a los trámites inter-servicios</li> <li>➢ Identificación en forma preliminar de los trámites inter-servicios priorizados a simplificar en el año en curso y siguiente.</li> <li>➢ Propuesta de simplificación de los trámites inter-servicios priorizados, identificando los servicios que intervienen en la simplificación de trámites, para ser aprobada por el PRYME.</li> <li>➢ Plan de Simplificación de Trámites inter-servicios</li> <li>➢ Convenios de Trabajo Inter-servicios, de acuerdo a la propuesta de Simplificación de Trámites Inter-servicios aprobado por el PRYME, identificando al menos:                                 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los nuevos trámites en línea<sup>10</sup>.</li> <li>○ Las instituciones que participan de la Ventanilla Única<sup>11</sup>.</li> <li>○ Los trámites que formarán parte de la Ventanilla Única.</li> <li>○ Las normas y procedimientos que corresponda modificar para la implementación de los trámites inter-servicios.</li> <li>○ Las responsabilidades oficializadas, definiendo responsabilidad de cada servicio que firma el Convenio en el proceso de simplificación de trámites inter-servicios.</li> <li>○ Indicadores de gestión del proceso y estándares de cumplimiento.</li> </ul> </li> <li>➢ Programa de Trabajo para la aplicación del Plan de Simplificación de Trámites, el que incluye el cronograma de implementación, actividades, plazos y responsables.</li> <li>➢ Estado de avance de la implementación del Plan de</li> </ul> </li> </ul>

10 Los trámites en línea son aquellos trámites en que el usuario puede no sólo recibir información sino que además puede transmitirla (formularios, fichas u otros), a través de Internet, utilizando claves de seguridad.

11 La Ventanilla Única es una etapa superior a los trámites en línea. En esta etapa intervienen varias instituciones, las que generan información en forma coordinada para que el usuario pueda realizar trámites que son de su interés, a través de Internet.

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 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"> <li>➤ El listado de Trámites Inter-servicios a simplificar.</li> <li>➤ Los prototipos de diseño de los procesos que cada servicio se compromete a simplificar.</li> <li>➤ Los nuevos trámites en línea.</li> <li>➤ Los trámites que formaran parte de la “Ventanilla Unica”.</li> <li>➤ Las normas y procedimientos que corresponda modificar para la implementación de los Trámites Inter-servicios.</li> <li>➤ Define la responsabilidad de cada servicio que firma el Convenio en el proceso de simplificación de Trámites Inter-servicio.</li> <li>➤ Define Indicadores y compromete estándares de cumplimiento de los Trámites Inter-servicios a simplificar.</li> </ul> </li>   <li>❑ 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"> <li>➤ Principales hitos de la implementación del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios.</li> <li>➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables.</li> </ul> </li>   <li>❑ 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"> <li>➤ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Plan de Trámites Inter-servicios</li> <li>➤ Identifica los aspectos del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios con problemas de implementación, señalando las causas del problema.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Simplificación de Trámites inter-servicios, identificando la capacitación de los funcionarios en esta materia y los problemas de implementación, señalando las causas del problema.</p>

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS  
 SISTEMA: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisa y actualiza los aspectos del Plan de Trámites Inter-servicios factibles de implementar.</li> <li>➤ Identifica los aspectos del Convenio implementados y no implementados de responsabilidad del Servicio.</li> <li>➤ Identifica los aspectos del Convenio no implementados de responsabilidad de otros servicios.</li> <li>➤ Opera el Plan de acuerdo al diseño de la etapa anterior en los aspectos factibles de implementar.</li> <li>➤ Actualiza y evalúa la información del proceso de Simplificación de Trámites Inter-servicios recogida por el Plan.</li> <li>➤ Establece indicadores para evaluar la gestión del Plan y del Convenio Inter-servicios suscrito.</li> </ul> <p>❑ El Servicio elabora Informe de Resultado de la implementación del Plan de Trámites Inter-servicios y lo presenta a la SEGPRES-PRYME, considerando :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes Ejecutivos.</li> <li>➤ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes periodos.</li> </ul> <p>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.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SEGPRES</u></p> <p>❑ El servicio presenta a la SEGPRES el informe de la implementación y resultados de la simplificación de trámites inter-servicios, que deberá contener al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios actualizado.</li> <li>➤ Aspectos de los convenios implementados y no implementados de responsabilidad del servicio.</li> <li>➤ Aspectos de los convenios no implementados de responsabilidad de otros servicios.</li> <li>➤ Informes ejecutivos de aplicación por Convenio inter-servicios, señalando los resultados de los indicadores definidos.</li> <li>➤ Recomendaciones para los siguientes periodos.</li> <li>➤ Diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones.</li> </ul>

AREA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN  
SISTEMA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por DIPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del servicio.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por DIPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por DIPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Resultados de los indicadores de desempeño.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por DIPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Resultados de los indicadores de desempeño.
- Formulario de Indicadores de Desempeño del Servicio.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 5 es un informe que debe ser validado por DIPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones Estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Formulario de Indicadores de Desempeño del Servicio incluyendo su priorización.
- Resultados de los indicadores de desempeño.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 6 es un informe que debe ser validado por DIPRES. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Formulario de Indicadores de Desempeño del Servicio incluyendo la priorización y el grado de cumplimiento de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del presupuesto.
- Resultados de los indicadores de desempeño.
- Grado de cumplimiento de los indicadores de desempeño.
- Seguimiento de los compromisos.

AREA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN  
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio establece la misión, objetivos estratégicos, productos y servicios, para lo cual debe considerar el análisis de lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ámbito donde opera el servicio y los cambios esperados futuros, lo que requiere conocer previamente: los productos y/o servicios otorgados, insumos y clientes, estructura organizacional y funciones específicas, sistemas de información.</li> <li>➤ La legislación.</li> <li>➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios.</li> <li>➤ La opinión de los clientes.</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">Organismo Técnico Validador: <u>DIPRES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio presenta a DIPRES el informe de las definiciones estratégicas de la institución, que deberá contener, al menos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Misión y objetivos estratégicos.</li> <li>➤ Clientes/usuarios/beneficiarios,</li> <li>➤ Productos (bienes o servicios ) Relevantes o Estratégicos</li> <li>➤ Misión y objetivos estratégicos en consistencia con los clientes/usuarios/beneficiarios y con los productos estratégicos o relevantes.</li> <li>➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios sobre las definiciones estratégicas de la institución.</li> <li>➤ La opinión de los clientes/usuarios/beneficiarios sobre la provisión de los productos (bienes y/o servicios) estratégicos y/o subproductos de la institución.</li> </ul> </li> </ul>



AREA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN  
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p>□ El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión que debe cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definición de centros de responsabilidad de acuerdo a las declaraciones estratégicas definidas, considerando los siguientes criterios: que sea relevante, que disponga de cierto grado de autonomía, que existe un ejecutivo responsable, que genere información.</li> <li>➤ Identificación de indicadores de desempeño por centro de responsabilidad, en los ámbitos de Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad.</li> <li>➤ Identificación de la información relevante para la construcción de indicadores de desempeño.</li> <li>➤ Diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DIPRES</u></p> <p>□ El servicio presenta a DIPRES el informe del diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG), aprobado por el Jefe de Servicio, que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Centros de responsabilidad definidos, los que deben cumplir con:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ser relevantes (según las definiciones estratégicas de la Etapa 1).</li> <li>▪ Disponer de cierto grado de autonomía presupuestaria.</li> <li>▪ Tener un ejecutivo responsable por su gestión.</li> <li>▪ Generar información relevante para la medición de indicadores.</li> </ul> </li> <li>➤ Cada centro de responsabilidad deberá contar con indicadores de desempeño<sup>12</sup>:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad<sup>13</sup>.</li> <li>▪ En los ámbitos de control: proceso, producto y resultado<sup>14</sup>.</li> <li>▪ Señalando correctamente la fórmula de cálculo.</li> <li>▪ Señalando el producto o servicio estratégico o relevante (o subproducto) al que se vincula.</li> <li>▪ Señalando el medio de verificación.</li> <li>▪ Señalando el porcentaje del gasto institucional que cuenta con indicadores de desempeño.</li> </ul> </li> <li>➤ Identificación de la información relevante para la construcción de indicadores de desempeño, que deberá considerar al menos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los productos estratégicos y subproductos.</li> <li>▪ Todas las áreas de gestión incorporadas en el PMG.</li> <li>▪ Otras áreas de gestión relevantes para la institución.</li> </ul> </li> <li>➤ Señalar los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores.</li> </ul>

12 En aquellos productos estratégicos (bienes y/o servicios) de un centro de responsabilidad que no sea posible contar con indicadores de desempeño por las características del bien y/o servicio o razones técnicas justificadas, se deberá presentar las fundamentaciones técnicas de estos casos.

13 ver Guía Metodológica de Indicadores de Gestión, en [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl)

14 Ver Notas Técnicas de Indicadores de Desempeño.

AREA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN  
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ 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.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DIPRES</u></p> <p>❑ El servicio presenta a DIPRES el informe del funcionamiento del Sistema de Información para la Gestión, que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La medición periódica de los indicadores de desempeño definidos en la Etapa 2 y sus resultados.</li> <li>➤ La identificación de los aspectos del sistema necesarios de ajustar para el pleno funcionamiento del sistema de información.</li> </ul>

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio tiene en pleno funcionamiento el SIG y presenta los indicadores de desempeño en la formulación de Presupuesto.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DIPRES</u></p> <p>❑ El servicio presenta a DIPRES el informe del pleno funcionamiento del SIG, que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los aspectos del sistema corregidos o modificados.</li> <li>➤ Los indicadores de desempeño eliminados y/o corregidos y su fundamentación.</li> <li>➤ La medición periódica de los indicadores de desempeño definidos y sus resultados.</li> <li>➤ Los procesos de toma de decisión y los niveles jerárquicos en los que se utiliza la información de los indicadores de desempeño.</li> </ul> <p>El servicio presenta a DIPRES las definiciones estratégicas y los indicadores de desempeño en la formulación del Proyecto de Ley de Presupuestos para el año siguiente, en formato establecido por DIPRES y deberá cumplir con señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definiciones estratégicas (Misión, objetivos estratégicos, productos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios).</li> <li>➤ Nombre del indicador de desempeño, por dimensión y ámbito de control.</li> <li>➤ Fórmula o algoritmo de cálculo (Unidad de medida, periodicidad o frecuencia).</li> <li>➤ Productos (bienes o servicios) relevantes o estratégicos al que se vincula.</li> <li>➤ Medios de verificación.</li> </ul>

AREA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN  
 SISTEMA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El Servicio presenta los indicadores de desempeño y sus metas en la formulación del presupuesto, el que incluye:</li> <li>➤ Priorización de los indicadores con sus respectivos ponderadores.</li> <li>➤ Medios de Verificación.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DIPRES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio presenta a DIPRES un Informe de los indicadores de desempeño y sus metas, en formato preestablecido, junto con el proyecto de presupuesto para el año siguiente, considerando lo señalado en la etapa 4, y la priorización de los indicadores con sus respectivos ponderadores, señalando al menos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Para cada Centro de Responsabilidad las cuatro dimensiones del desempeño y los tres ámbitos de control<sup>12</sup>.</li> <li>○ Los productos relevantes o estratégicos del servicio que cuentan con indicadores de desempeño.</li> <li>○ La justificación o fundamentación técnica de los productos estratégicos o relevantes que no cuentan con indicadores de desempeño</li> <li>○ El porcentaje del gasto total ejecutado que está siendo medido por dichos indicadores de desempeño.</li> </ul> </li> </ul>

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 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.</li> <li>❑ El servicio deberá mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DIPRES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio presenta a DIPRES un informe con el grado de cumplimiento de los indicadores de desempeño, considerando lo señalado en la etapa 5, cumpliendo con señalar lo siguiente:           <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fundamentación de los resultados de los indicadores de desempeño.</li> <li>➤ Las recomendaciones que surgen del análisis de los resultados de los indicadores.</li> <li>➤ Los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, identificando los plazos de ejecución y responsables.</li> <li>➤ Programa de seguimiento de los compromisos.</li> </ul> <p>El Servicio realiza seguimiento a los compromisos establecidos producto del cumplimiento de los indicadores de desempeño.</p> </li> <li>❑ El servicio mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</li> </ul>

AREA: AUDITORIA INTERNA  
SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por el Consejo de Auditoría General de Gobierno (CAIGG). Este informe deberá incluir como anexo lo siguiente:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de servicio creando la unidad de Auditoría Interna.
- Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoría señalados en los requisitos técnicos

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe oficial del Jefe de servicio que debe ser validado por el CAIGG. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de servicio creando la unidad de Auditoría Interna.
- Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoría señalados en los requisitos técnicos
- Diagnóstico de las áreas de riesgo de la institución para el año corriente<sup>15</sup>.
- Plan General (Trienio año corriente y los dos siguientes<sup>16</sup>) y Programa para el año corriente<sup>15</sup> con el desarrollo de los objetivos institucionales, ministeriales y gubernamentales para cada uno de ellos.

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe oficial del Jefe de Servicio que debe ser validado por carta emitida por CAIGG. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de servicio creando la unidad de Auditoría Interna.
- Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoría señalados en los requisitos técnicos
- Diagnóstico de las áreas de riesgo de la institución para el año corriente<sup>15</sup>.
- Plan General (Trienio corriente y los dos siguientes<sup>16</sup>) y Programa para el año corriente<sup>15</sup> con el desarrollo de los objetivos institucionales, ministeriales y gubernamentales para cada uno de ellos.
- Informe con la ejecución anual del Programa, las limitaciones observadas en el desarrollo de las auditorías y las sugerencias para abordarlas. Además debe incluir un listado con las auditorías realizadas en el año y las medidas adoptadas.

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe oficial del Jefe de Servicio que debe ser validado por carta emitida por CAIGG. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de servicio creando la unidad de Auditoría Interna.
- Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoría señalados en los requisitos técnicos.
- Diagnóstico de las áreas de riesgo de la institución para el año corriente<sup>15</sup>.
- Plan General (Trienio corriente y los dos siguientes<sup>16</sup>) y Programa para el año corriente<sup>15</sup> con el desarrollo de los objetivos institucionales, ministeriales y gubernamentales para cada uno de ellos.
- Informe con la ejecución anual del Programa, las limitaciones observadas en el desarrollo de las auditorías y las sugerencias para abordarlas. Además debe incluir un listado con las auditorías realizadas en el año y las medidas adoptadas.
- Informe con los compromisos derivados de las recomendaciones, Programa de Seguimiento, Resultados del Programa de Seguimiento; Conclusiones y nuevas recomendaciones, si las hubiere.

---

15 Corresponde al año 2003

16 Corresponde al trienio 2003, 2004 y 2005

AREA: AUDITORIA INTERNA  
 SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio crea formalmente la Unidad de Auditoria Interna, considerando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Unidad de Auditoria Interna depende directamente del Jefe de Servicio.</li> <li>➤ 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.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>CAIGG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio crea la Unidad de Auditoria Interna a través de una resolución exenta u otro documento que presenta al Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG), que deberá especificar al menos los siguientes aspectos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Misión de la Unidad, las incompatibilidades y sus objetivos.</li> <li>➤ Las principales funciones de la Unidad de Auditoria, como por ejemplo: prestar asesoría técnica especializada en materias de auditoría y control interno al Jefe Superior del Servicio, cumplir con características de transparencia y objetividad, velando por la reserva de las materias y de la documentación utilizada.</li> <li>➤ La metodología de trabajo y coordinación con el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno a través del Auditor Ministerial.</li> </ul> </li> <li>❑ El servicio presenta al CAIGG un Informe con los antecedentes de funcionamiento de la Unidad de Auditoria Interna, aprobado por el Jefe de Servicio, el que deberá contener al menos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ubicación o dependencia de la Unidad.</li> <li>➤ Cantidad de personal que trabaja en la Unidad por estamento, señalando la profesión, año de titulación, Universidad que otorgó el título, cursos de capacitación o actualización y experiencia en el área de Auditoria o Control Interno y tipo de contrato de los funcionarios y del jefe de la Unidad.</li> <li>➤ Fecha y número del documento que nombra al Jefe de la Unidad de Auditoria..</li> <li>➤ La asistencia a reuniones de Comité de Auditoria citado por el Auditor Ministerial<sup>17</sup> que deberá:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar a lo menos 7 (Siete) reuniones en el año.</li> <li>• Un 75% de asistencia del Jefe o su representante de la Unidad de Auditoria</li> <li>• Participación del titular de la Unidad de Auditoria en al menos 4 (cuatro) de las reuniones realizadas.</li> </ul> </li> <li>➤ El Comité de Auditoria Regional<sup>18</sup> deberá cumplir con al menos los siguientes requisitos:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar a lo menos 1 (una) reunión en el año</li> <li>• Participación del titular de la Unidad de Auditoria</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

17 Este requisito es válido para los servicios del Gobierno Central. Es obligación del Auditor Ministerial elaborar el programa anual de reuniones, citar con la debida antelación a los Auditores Internos de los Servicios dependientes o relacionados con su Cartera y posteriormente enviar copia de las actas al CAIGG.

18 Este requisito es válido para el caso de los Auditores Internos de los Gobiernos Regionales. Es obligación del Auditor Interno del Gobierno Regional elaborar el programa anual de reuniones, citar con la debida antelación a los Auditores Internos de los Servicios que tengan oficinas regionales y posteriormente remitir copia de las actas al CAIGG.

AREA: AUDITORIA INTERNA  
 SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>CAIGG</u></p> <p>❑ El servicio presenta al CAIGG el Informe de diagnóstico del Servicio aprobado por el jefe de servicio. Dicho informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <p>1.- UNIDAD DE AUDITORIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fortalezas y debilidades de la Unidad de Auditoria en relación con:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organización de la Unidad de Auditoria: ámbito de acción, existencia de manuales actualizados de organización y procedimientos.</li> <li>▪ Objetivos y funciones: indicar detalladamente las funciones definidas en la etapa anterior.</li> <li>▪ Personal: Analizar la dotación en cuanto a cantidad, cualificación, supervisión, programas y necesidades de capacitación.</li> </ul> </li> <li>➤ Metodología para realizar planificación, ejecución y seguimiento sobre el funcionamiento de la Unidad basado en las instrucciones del CAIGG y en las propias del Servicio.</li> <li>➤ Participación de la Unidad Auditoria Interna en etapa de desarrollo de los sistemas de información administrativa y/o en la incorporación de controles preventivos en Sistemas de Información Computacional y su posterior evaluación.</li> </ul> <p>2.- SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diagnóstico de áreas y subareas de riesgos del servicio           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación de áreas y subareas de riesgo del Servicio, mediante una metodología COSO<sup>19</sup> o similar de evaluación validada por el CAIGG, aplicada de acuerdo a las características propias de cada servicio.</li> <li>▪ Determinación de las áreas de alto, medio y bajo riesgo que se van examinar en el período, según metodología institucional para clasificarlas y darlas a conocer a todo el servicio.</li> <li>▪ Recomendación de los temas relevantes a auditar para ser incorporados en el Plan de auditoria para aquellas áreas determinadas como críticas para la organización.</li> </ul> </li> </ul>

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ La Unidad de Auditoría 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"> <li>➤ Las tres líneas de auditoría: Institucional, Ministerial y Gubernamental, siendo esta última definida por S.E. el Presidente de la República y coordinada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).</li> <li>➤ El cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución.</li> <li>➤ Cumplimiento de los Objetivos Ministeriales fijados de acuerdo al diagnóstico que determinó las áreas que debían auditarse.</li> <li>➤ Los requisitos establecidos por el Consejo de Auditoría 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 auditorías.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio presenta al CAIGG el Informe del Plan General y Plan Anual de Auditoría, aprobado por el Jefe de Servicio, el que deberá considerar a lo menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Introducción</li> <li>➤ Plan General especificando las actividades, objetivos de control<sup>20</sup> y procedimientos; elementos relevantes de los objetivos institucionales, ministeriales y gubernamentales. Además deberá presentar un cronograma específico con los plazos y prioridades para las áreas y subáreas de riesgo clasificadas en alta, media y baja para tres años.</li> <li>➤ Plan Anual detallando las actividades, objetivos de control y procedimientos; elementos relevantes de los objetivos gubernamentales, ministeriales e institucionales, y de la implementación del proceso de auditoría del cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución. Además, deberá presentar un cronograma específico con los plazos y prioridades para el año de las áreas y subáreas clasificadas como críticas (alto riesgo) para la organización y las auditorías de carácter preventivo que se realizarán en el año (al menos 3).</li> <li>➤ Metodología que se utilizará en las auditorías</li> <li>➤ Equipo de trabajo</li> <li>➤ Resultados esperados: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cualitativos: Reducir Riesgos, Mejorar Gestión.</li> <li>- Cuantitativos: Relacionados con centros de responsabilidad (indicadores y metas).</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>❑ Los Auditores Internos deben, con el conocimiento previo de su Jefe de Servicio, responder todos los requerimientos de información que formule el CAIGG, relacionados con materias de gestión institucional.</li> </ul>

---

20 Objetivos de Control, deben coincidir con las áreas de riesgo determinadas por la institución.

AREA: AUDITORIA INTERNA  
 SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Plan General y Plan Anual de Auditoria correspondiente al período, se ejecuta cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Aplica normas relativas a la estructuración de planes de trabajo.</li> <li>➤ 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.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>CAIGG</u></p> <p>❑ El Servicio presenta al CAIGG el informe de la ejecución del Plan General y Plan Anual de Auditoria, aprobado por el Jefe de servicio, el que deberá incluir a lo menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las acciones desarrolladas en cada uno de los objetivos de control planteados en el Plan Anual de Auditoria distinguiendo aquellos de carácter preventivo. (Incluir al menos 3 auditorias de carácter preventivo clasificadas de alto riesgo).</li> <li>➤ Los Informes emitidos por los Auditores Internos debe contener a lo menos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descripción de las debilidades de control detectadas.</li> <li>▪ Efecto real o potencial que generan éstas.</li> <li>▪ Sugerencias para mitigar estos efectos.</li> </ul> </li> <li>➤ Las limitaciones observadas en el desarrollo de la auditoria y las sugerencias para abordarlas.</li> <li>➤ Las modificaciones, si existieran, al Plan Anual de Auditoria deben estar debidamente justificadas y aprobadas por el Jefe de Servicio</li> <li>➤ Nomina de los informes de Auditoria emitidos durante el año, indicando lo siguiente:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de Informes</li> <li>▪ Fecha de emisión</li> <li>▪ A quiénes fueron dirigidos</li> <li>▪ Contenido, materia o área auditada en cada Informe</li> <li>▪ Recomendaciones del Auditor</li> <li>▪ Medidas adoptadas por el Jefe de Servicio relacionadas con los Informes.</li> </ul> </li> </ul> <p><u>Nota:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se deberá remitir al CAIGG tres veces el año un avance con las auditorías realizadas: 15 de Junio, 15 de Agosto y 15 de Noviembre de cada año (en el mismo formato de la nómina anual).</li> </ul>



AREA: AUDITORIA INTERNA  
 SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ La Unidad de Auditoria Interna genera semestral y anualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de las auditorias realizadas, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes Ejecutivos.</li> <li>➤ Identificación de antecedentes, objetivos específicos de auditoria, resultados, opinión del Auditor y recomendaciones para los siguientes períodos.</li> </ul> <p>❑ La unidad de Auditoria Interna elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de resultados. Este programa se ejecuta de acuerdo a la metodología de trabajo definida por el CAIGG la que contempla, entre otros, informes ejecutivos que indica el estado de avances 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.</p> <p>❑ El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>CAIGG</u></p> <p>❑ El Servicio presenta al CAIGG un informe con el resultado de la ejecución del Plan Anual de Auditoria aplicado en la etapa anterior, aprobado por el Jefe de Servicio, el que deberá al menos cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Introducción.</li> <li>➤ Evaluación de Resultados.           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Señalar el resultado de cada uno de los objetivos examinados separados por cada tipo de objetivo, señalando una conclusión general como resultado de la evaluación, conjuntamente con conclusiones específicas.</li> <li>▪ De la evaluación se determinarán los compromisos derivados de las recomendaciones formuladas en los informes de auditoria..</li> </ul> </li> <li>➤ Formulación del programa de seguimiento en cuanto a los compromisos determinados por áreas críticas y su Cronograma de Trabajo, indicando lo siguiente:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número y Fecha del Informe de Auditoria que presenta las recomendaciones aprobadas por el Jefe de servicio que sustenta los compromisos a los cuales se les hará seguimiento</li> <li>▪ Materia de que se trata.(áreas críticas, recomendación, compromiso, responsable, plazo)</li> </ul> </li> <li>➤ Resultados del programa de seguimiento.           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La evaluación del estado de cumplimiento de los compromisos por áreas críticas expresado en porcentaje.</li> <li>▪ La escala de evaluación corresponde a: compromisos adoptados<sup>21</sup> (75%-100%), con alto avance<sup>22</sup> (51%-74%), en proceso<sup>23</sup> (26%-50%) y no adoptados<sup>24</sup> (0%-25%)</li> </ul> </li> <li>➤ Conclusiones. Señalar el impacto en la institución de los compromisos adoptados con alto avance y en proceso.</li> <li>➤ Nuevas recomendaciones o modificaciones a las existentes.</li> </ul>

21 Compromisos Adoptados. Son aquellos en los que se han implementado a lo menos un 75% de las recomendaciones acogidas por el jefe de servicio.

22 Compromisos con Alto Avance: Son aquellos en los que se han implementado a lo menos un 50% de las recomendaciones acogidas por el Jefe de Servicio.

23 Compromisos en Proceso. Son aquellos en los que no se han terminado de adoptar el 25% las recomendaciones acogidas por el Jefe de Servicio o hay nuevas recomendaciones.

24 Compromisos No Adoptados. Son aquellos en los que no se ha implementado ninguna recomendación acogidas por el Jefe de Servicio.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El Medio de Verificación para los Servicios que comprometen la etapa 1 es:

- Certificado de incorporación del Servicio al Sistema, emitido por la DAE-ChileCompra

El Medio de Verificación para los Servicios que comprometen la etapa 2 es:

- Reporte del Chile Compras con una operación de compra completa, validada por la DAE-ChileCompra.
- Certificado de Validación del porcentaje de compras susceptibles de ser informadas y de las operaciones exceptuadas de informar en el sitio, emitido por DAE-ChileCompra.

El Medio de Verificación para los Servicios que comprometen la etapa 3 y 4 es:

- Informe oficial del Jefe de Servicio, que debe ser validado por la DAE-ChileCompra. Este informe deberá incluir lo siguiente:
  - El porcentaje de compras y contrataciones efectivamente informado en el sitio.
  - El número de operaciones de compras y contrataciones efectivamente informadas en el sitio.
  - Si corresponde, las justificaciones de las operaciones comprometidas a informar en el sitio y que no fueron informadas.
- Certificado de Validación del porcentaje de compras susceptibles de ser informadas y de las operaciones exceptuadas de informar en el sitio, emitido por DAE-ChileCompra.

El Medio de Verificación para los Servicios que comprometen la etapa 5 es:

- Informe oficial del Jefe de Servicio, que debe ser validado por la DAE-ChileCompra. Este informe deberá incluir lo siguiente:
  - El porcentaje de compras y contrataciones efectivamente informado en el sitio.
  - El número de operaciones de compras y contrataciones efectivamente informadas en el sitio.
  - Si corresponde, las justificaciones de las operaciones comprometidas a informar en el sitio y que no fueron informadas.
  - Plan de incorporación a la Plataforma de Compras del Estado, el que deberá incluir el Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento, el Plan de incorporación a la Plataforma de compras del estado, el Programa de Trabajo, Estado de Avance de los Resultados y Diseño de Programa de Seguimiento
- Certificado de Validación del porcentaje de compras susceptibles de ser informadas y de las operaciones exceptuadas de informar en el sitio, emitido por DAE-ChileCompra

El Medio de Verificación para los servicios que comprometen la etapa 6 es:

- Informe oficial del Jefe de Servicio, que debe ser validado por la DAE-ChileCompra. Este informe deberá incluir lo siguiente:
  - El porcentaje de compras y contrataciones efectivamente informado en el sitio.
  - El número de operaciones de compras y contrataciones efectivamente informadas en el sitio.
  - Si corresponde, las justificaciones de las operaciones comprometidas a informar en el sitio y que no fueron informadas.
  - Resultados del programa de trabajo implementado, el que deberá incluir el Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento, el Plan de incorporación a la Plataforma de compras del estado, el programa anual de trabajo, los resultados de la implementación del programa anual, el informe de seguimiento de los compromisos.
- Certificado de Validación del porcentaje de compras susceptibles de ser informadas y de las operaciones exceptuadas de informar en el sitio, emitido por DAE-ChileCompra.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
 SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elabora un diagnóstico de la situación actual en términos de las capacidades y requerimientos para implementar el SCCP, con base en encuesta de diagnóstico diseñada por la DAE-Ministerio de Hacienda.</li> <li>➤ 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.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DAE-ChileCompra</u></p> <p>❑ El Servicio obtiene el certificado de incorporación al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP), emitido por la DAE.        El certificado se obtiene presentando a DAE-ChileCompra los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Guía de diagnóstico, identificando las brechas en los procesos de compra.</li> <li>➤ Oficio del Jefe de Servicio, solicitando la incorporación al sistema.</li> </ul>

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
 SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ 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<sup>25</sup></p> <p>❑ El Servicio publica en el SCCP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las bases de licitación.</li> <li>➤ La serie de preguntas y respuestas.</li> <li>➤ Los mecanismos de adjudicación definidos (técnicos, económicos o una ponderación entre ambos), con los puntajes obtenidos por los proponentes.</li> <li>➤ El ó los proponentes adjudicados.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DAE-ChileCompra</u></p> <p>❑ El Servicio cuenta con informe basado en los reportes del sitio web emitido por DAE-ChileCompra, <a href="http://www.chilecompra.cl">www.chilecompra.cl</a>. El informe deberá presentar a lo menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El nombre del reporte y su fecha de emisión</li> <li>➤ El mecanismo de compra (Licitación Pública, Licitación Privada o Cotización)</li> <li>➤ Fecha de inicio de la operación</li> <li>➤ Número identificador de la ficha (id)</li> <li>➤ Estado de la operación (completa<sup>26</sup>/ adjudicada)</li> <li>➤ Monto (\$) adjudicado</li> </ul> <p>En caso que el Servicio NO realice licitación pública durante todo el año calendario, el mecanismo de operación es: licitación privada (LP) o cotizaciones (CZ) , en este orden de prioridad. En este caso, el Informe de Operación contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Qué oferentes se presentaron (LP, CZ)</li> <li>➤ Qué oferente se adjudicó la compra o contratación (LP, CZ)</li> <li>➤ El monto total adjudicado (\$) (LP, CZ)</li> <li>➤ Las prestaciones contratadas (productos/servicios) (LP, CZ)</li> <li>➤ El plazo de ejecución (LP, CZ)</li> </ul> <p>❑ El Servicio cuenta con el certificado de validación de las compras susceptibles de ser informadas y de las operaciones exceptuadas de informar en el sitio, emitido por la DAE ChileCompra.</p>

<sup>25</sup> De acuerdo a la nueva normativa, se incluyen todos los subtítulos que se imputan para compras y contrataciones, tales como 23, 25, u otros, según corresponda a cada servicio.

<sup>26</sup> Una operación completa es aquella que cumple con: publicar en el sistema desde el llamado hasta la adjudicación, publicando cuando corresponda el mecanismo de licitación pública o privada, los documentos de bases de licitación, la serie de preguntas y respuestas, los mecanismos de adjudicación definidos, con los puntajes obtenidos por los proponentes y el o los proponentes adjudicados.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
 SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Servicio informa, a través del SCCP, el 80% del monto de sus compras susceptibles de ser informadas, establecidas en la etapa 2, referidas al subtítulo 31 y 22 de la Ley de Presupuestos. Las compras susceptibles de ser informadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Compras vía licitación pública definidas por el DAE, Ministerio de Hacienda.</li> <li>➤ Otras compras susceptibles de ser informadas establecidas por el Ministerio de Hacienda en la etapa 1.</li> </ul> <p>❑ 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.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DAE-ChileCompra</u></p> <p>❑ El Servicio obtiene un certificado de validación emitido por DAE-ChileCompra, el que se realiza sobre la base de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Todas las compras y contrataciones informadas son completas y corresponden a la menos al 80% comprometido.</li> <li>➤ Todas las compras se han ingresado oportunamente<sup>27</sup></li> <li>➤ Todas las operaciones comprometidas a informar, no ingresadas al sitio, se han justificado.</li> </ul>

---

27 Oportunidad se entenderá como el cumplimiento de los plazos para informar las compras y contrataciones a través del sitio [www.chilecompras.cl](http://www.chilecompras.cl), en el momento que se realiza la operación de compras según lo establecido en el DS N° 826, de 10.10.2002; Circular N°4, de 20.01.2003, ambas del Ministerio de Hacienda y Políticas Complementarias de Uso del sitio 2003, punto 2, DAE-ChileCompra. Esta exigencia se validará en el sistema para todas las operaciones realizadas desde el 1 de junio de 2003 en adelante.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
 SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 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"> <li>➤ Compras vía licitación pública definidas por la DAE, Ministerio de Hacienda.</li> <li>➤ Otras compras susceptibles de ser informadas.</li> </ul> </li>   <li>❑ 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.</li>   <li>❑ El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DAE-ChileCompra</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El Servicio obtiene un certificado de validación emitido por DAE-ChileCompra, el que se realiza sobre la base de:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Todas las compras y contrataciones informadas son completas y corresponden al 100% comprometido.</li> <li>➤ Todas las compras y contrataciones se han ingresado oportunamente<sup>27</sup></li> <li>➤ Todas las operaciones comprometidas a informar, no ingresadas al sitio, se han justificado.</li> </ul> </li> </ul>

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
 SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Servicio se incorpora a la Plataforma de Compras del Estado y cumple los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informa las compras y contrataciones en el sitio <a href="http://www.chilecompra.cl">www.chilecompra.cl</a></li> <li>➤ Elabora o adapta sus normas y procedimientos operativos del proceso de compras, con base en la legislación vigente.</li> <li>➤ Utiliza cuando corresponda contratos marco.</li> <li>➤ Cuenta con equipo competente en materias de adquisiciones.</li> <li>➤ Revisa su política de inventarios.</li> <li>➤ Diseña Plan de Compras y Programa Anual de Compras.</li> <li>➤ Define metas de ahorro para el período siguiente.</li> </ul> <p>❑ El Servicio elabora informe de resultados de la incorporación a la plataforma de Compras del Estado y lo presenta a la Dirección de Aprovisionamiento del Estado, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe Ejecutivo</li> <li>➤ Identificación de Resultados de recomendaciones para los siguientes períodos.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>DAE-ChileCompra</u></p> <p>❑ El Servicio elabora Informe de Gestión del Plan<sup>28</sup> de incorporación a la Plataforma de Compras del Estado<sup>29</sup>, aprobado por el Jefe de Servicio, el que deberá incluir al menos los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diagnóstico de la gestión de abastecimiento basado en la guía metodológica de la DAE disponible en <a href="http://www.chilecompra.cl">www.chilecompra.cl</a>, con al menos los siguientes elementos:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis de la normativa.</li> <li>▪ Procedimientos de gestión de abastecimiento.</li> <li>▪ Análisis de la factibilidad de suscribir Convenios Marco.</li> <li>▪ Análisis de las competencias técnicas del personal en materia de adquisiciones</li> <li>▪ Revisión y análisis de la política de inventarios.</li> <li>▪ Revisión plan y programa de compras.</li> <li>▪ Revisión de contratos vigentes.</li> </ul> </li> <li>➤ Plan de incorporación a la Plataforma de Compras del Estado con base en el Diagnóstico realizado, el que deberá contener al menos los siguientes elementos:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Áreas críticas o claves para mejoramiento de la gestión de Abastecimiento</li> <li>▪ Programa de mejoramiento de la gestión de abastecimiento, el que deberá abordar al menos las siguientes áreas de mejoramiento:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas y Procedimientos de gestión de abastecimiento.</li> <li>- Programa de capacitación a realizar en materia de abastecimiento<sup>30</sup></li> <li>- Política de inventarios.</li> <li>- Suscripción de Convenios Marcos.</li> <li>- Programación Anual de las Compras para el año siguiente.</li> <li>- Renegociación de contratos vigentes.</li> <li>- Diseño de indicadores de gestión de abastecimiento.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

28 El Plan de incorporación a la Plataforma del Estado considera el uso del sitio y adecuar los procesos internos de la gestión de abastecimientos institucional a las nuevas políticas de compras y contrataciones públicas impulsadas por el Gobierno.

29 Este Plan se diseña para un periodo que puede ser superior a un año.

30 Este programa de Capacitación debe ser consistente con el Programa de Capacitación del servicio, aprobado por el Jefe de Servicio y debe orientarse a introducir habilidades en el uso del sitio y en gestión de abastecimientos.

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>□ 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programa Anual de Trabajo, para la ejecución del Plan de incorporación a la Plataforma de Compras del Estado, el que deberá incluir al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Principales hitos o actividades del programa a ejecutar</li> <li>▪ Cronograma de trabajo</li> <li>▪ Responsables de cada una de las actividades</li> </ul> </li>   <li>➤ Estado de Avance<sup>31</sup> de los Resultados de la implementación del Programa de Trabajo<sup>32</sup>, el que deberá incluir al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de la implementación y el Programa de Trabajo Anual.</li> <li>▪ Observaciones y recomendaciones formuladas por el área de abastecimiento sobre las acciones realizadas.</li> <li>▪ Compromisos establecidos para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento asociadas a las recomendaciones, para el año siguiente.</li> <li>▪ Mecanismo de difusión por el cual se informa a los funcionarios la evaluación del proceso.</li> </ul> </li>   <li>➤ Diseño del informe de Seguimiento de los compromisos<sup>33</sup> surgidos del análisis de los resultados de la implementación del Programa de Trabajo del Plan de incorporación a la Plataforma de Compras del Estado, el que deberá contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compromisos</li> <li>▪ Plazos</li> <li>▪ Responsables</li> </ul> </li> </ul>

31 El estado de avance del programa de trabajo para incorporarse en la Plataforma de Compras del Estado se refiere sólo a los avances respecto de la parte del programa de trabajo definido para el año corriente.

32 El Programa de Trabajo puede ser ejecutado parcialmente en el año y parte de él ser ejecutado el año siguiente.

33 El diseño del informe de seguimiento podrá ser presentado sólo por las instituciones que han definido la implementación de una parte de su programa de trabajo en el año corriente.



AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
 SISTEMA: COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 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 de sus resultados a la Subsecretaría de Hacienda.</li> <li>❑ El Servicio implementa el Plan Anual de Compras y cumple con:           <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los procesos, normas y procedimientos operativos del proceso de compras, según lo exige la Plataforma de Compras del Estado.</li> <li>➤ Verifica el cumplimiento de las metas de ahorro en las compras fijadas en la etapa anterior.</li> </ul> </li> <li>❑ El Servicio deberá al menos mantener el grado de operación del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: : DAE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El Servicio elabora informe de Gestión Anual, aprobado por el Jefe de Servicio, en el que presenta al menos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados del Programa de Seguimiento diseñado en la etapa anterior, señalando al menos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compromisos cumplidos y no cumplidos en el proceso.</li> <li>▪ Observaciones y Recomendaciones.</li> <li>▪ Medidas a adoptar para el cumplimiento de los compromisos.</li> <li>▪ Ajustes al programa de seguimiento, si corresponde.</li> </ul> </li> <li>➤ Resultados de la implementación del Plan Anual de Compras, el que deberá contener al menos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos de la implementación y el Programa de Trabajo.</li> <li>▪ Observaciones y recomendaciones formuladas por el área de abastecimiento sobre las acciones realizadas.</li> <li>▪ Compromisos establecidos para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento asociadas a las recomendaciones.</li> <li>▪ Mecanismo de difusión por el cual se informa a los funcionarios la evaluación del proceso.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe oficial del Jefe de Servicio. Este informe deberá contener los siguientes aspectos:

- El equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe oficial del Jefe de Servicio el que debe ser validado por el Auditor Interno. Este informe deberá contener los siguientes aspectos:

- Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.
- Carta emitida por la Contraloría General de la República que certifica la validación /no validación de la entrega oportuna del Informe de Gestión Financiera del Sector Público.
- Carta emitida por la Dirección de Presupuestos que certifica la validación /no validación de la entrega oportuna de la información enviada a la DIPRES.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe oficial del Jefe de Servicio el que debe ser validado por el Auditor Interno. Este informe deberá contener los siguientes aspectos:

- Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.
- Carta emitida por la Contraloría General de la República que certifica la validación /no validación de la entrega oportuna de del Informe de Gestión Financiera del Sector Público.
- Carta emitida por la Dirección de Presupuestos que certifica la validación /no validación de contenido, oportunidad, calidad y pertinencia de la información enviada a la DIPRES.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe oficial del Jefe de Servicio el que debe ser validado por el Auditor Interno. Este informe deberá contener los siguientes aspectos:

- Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.
- Carta emitida por la Contraloría General de la República que certifica la validación /no validación de la entrega oportuna del Informe de Gestión Financiera del Sector Público..
- Carta emitida por la Dirección de Presupuestos que certifica la validación /no validación de contenido, oportunidad, calidad y pertinencia de la información enviada a la DIPRES.

Nota: En el caso de Instituciones que dada su estructura presupuestaria no le corresponda presentar determinados Informes, será necesario comunicar a la Dirección de Presupuestos dicha situación, al inicio del Proceso PMG 2003 – Sistema Administración Financiero-Contable.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio cuenta con equipo de trabajo competente en procesos financiero-contable.</p>	<p>Organismos Técnico Validador: <u>Auditor Interno / Contraloría General de la República</u></p> <p>❑ El Servicio presenta un informe en que deberá señalar el porcentaje de los funcionarios del equipo de trabajo competente en procesos financiero-contable acreditado por el Jefe de Servicio. Dicho % deberá ser al menos un 50% de los funcionarios del equipo de trabajo permanente para cumplir los requisitos del PMG.</p> <p>La competencia del grupo de trabajo se acredita si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los <u>funcionarios profesionales</u>, han sido acreditados por la Contraloría en los cursos de Contabilidad Gubernamental nivel I y II. Podrán acreditar el curso de contabilidad gubernamental aquellos profesionales que:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Nivel I</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hayan cursado el nivel I de los cursos de Contabilidad General de la Nación dictado por la Contraloría a lo más los últimos 5 años</li> <li>▪ Hayan convalidado estudios con la Contraloría General de la República. Este proceso podrá ser realizado por aquellas personas con título profesional<sup>34</sup> o con cursos en entidades de educación superior o técnica en cuya malla curricular se dicte alguno de los cursos de Contabilidad Gubernamental o Contabilidad Pública con un mínimo de 70 horas.</li> <li>▪ Tengan al menos 5 años de experiencia y cumplan los siguientes requisitos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. contar con el patrocinio de su institución para solicitar la convalidación a la Contraloría</li> <li>ii. Aprobar con un mínimo de 70 % un examen de contenido tomado por Contraloría en materias de Contabilidad Gubernamental o Pública.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ <u>Nivel II</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hayan cursado el nivel II de los cursos de Contabilidad General de la Nación dictado por la Contraloría, a lo más los últimos 5 años.</li> </ul> </li> <li>➤ Los <u>funcionarios administrativos</u>, han sido capacitados por la Contraloría en tópicos de Contabilidad General o acreditaron el curso de nivel básico. Podrán acreditar el curso de nivel básico, aquellos administrativos que:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hayan cursado el curso básico de Contabilidad General dictado por la Contraloría a lo más los últimos 5 años.</li> <li>▪ Hayan rendido cursos de al menos 70 horas sobre tópicos de contabilidad general.</li> <li>▪ Tengan al menos 5 años de experiencias y cuenta con el patrocinio de su institución para solicitar la convalidación a la Contraloría.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

34 De las carreras de Ingeniería Comercial, Contador Auditor, Contador Público, Contador General, Administrador Público, Ingeniero Civil.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio envía oportunamente, a DIPRES y a la Contraloría General de la República:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de Gestión Financiera del Sector Público.</li> </ul> </li> <li>❑ El servicio envía oportunamente a la DIPRES, la siguiente información:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programación Anual de Caja</li> <li>➤ Identificación de estudios y proyectos de inversión, de acuerdo a los artículos 5° y 6° de la Ley de Presupuestos</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Ajuste del Subtítulo 11 “Saldo Inicial de Caja” (información del Saldo Final de Caja del año anterior).</li> </ul> </li> </ul>	<p>Organismos Técnico Validador: <u>DIPRES / Contraloría General de la República</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Informes contemplados en las instrucciones para la ejecución de la Ley de Presupuestos año 2003<sup>35</sup> e instrucciones complementarias<sup>36</sup>, dichos Informes son:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de Gestión Financiera del Sector Público (Informe Mensual de Ejecución Presupuestaria).</li> <li>➤ Información Adicional para Programa de Caja del Fisco.</li> <li>➤ Identificación de Estudios y Proyectos de Inversión.</li> <li>➤ Ejecución de Programas Institucionales Incluidos en el Subtítulo 25 de Transferencias Corrientes (Incluir Honorarios en gastos en personal<sup>36</sup>).</li> <li>➤ Ajuste del Subtítulo 11 “Saldo Inicial de Caja”.</li> </ul> </li> </ul>

35 Oficio Circular N° 10, de 14 de febrero de 2003.

36 De acuerdo a la exigencia establecida en Oficio Circular N° 78, de 23 de diciembre de 2002, punto 7.b.2

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>□ El servicio envía la totalidad de la información solicitada por la DIPRES y la Contraloría con la oportunidad y calidad mínima requerida, esto es:</p> <p>➤ Informa sin errores de imputación.</p>	<p>Organismos Técnico Validador: <u>DIPRES / Contraloría General de la República</u></p> <p>□ Informes contemplados en las instrucciones para la ejecución de la Ley de Presupuestos año 2003 e instrucciones complementarias, dichos Informes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de Gestión Financiera del Sector Público (Informe Mensual de Ejecución Presupuestaria).</li> <li>➤ Información Adicional para Programa de Caja del Fisco.</li> <li>➤ Identificación de Estudios y Proyectos de Inversión.</li> <li>➤ Ejecución de Programas Institucionales Incluidos en el Subtítulo 25 de Transferencias Corrientes (Incluir Honorarios en gastos en personal<sup>36</sup>).</li> <li>➤ Ajuste del Subtítulo 11 “Saldo Inicial de Caja”.</li> <li>➤ Informe de Gestión Financiera del Sector Público (Informe Mensual de Ejecución Presupuestaria), sin errores (de cifras, de imputación, de omisión y/o de edición).</li> <li>➤ Información de Saldos Invertidos en el Mercado de Capitales<sup>37</sup>.</li> <li>➤ Sistema de Seguimiento de la Ejecución Físico Financiera de los Proyectos de Inversión.</li> <li>➤ Información de Dotación de Personal.</li> </ul>

---

37 Exigencia Oficio Circular N° 16, de 14 de marzo de 2003.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio cuenta con información complementaria para el análisis financiero y la envía oportunamente a la DIPRES, en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Justificación de las desviaciones del gasto.</li> <li>➤ Ajustes al Programa Anual de Caja con su justificación.</li> <li>➤ Estado de Avance en la ejecución física de los proyectos de inversión.</li> </ul> <p>❑ El Servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>	<p>Organismos Técnico Validador: <u>DIPRES/Contraloría General de la República</u></p> <p>❑ Informes contemplados en las instrucciones para la ejecución de la Ley de Presupuestos año 2003 e instrucciones complementarias. Dichos Informes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de Gestión Financiera del Sector Público (Informe Mensual de Ejecución Presupuestaria).</li> <li>➤ Información Adicional para Programa de Caja del Fisco.</li> <li>➤ Identificación de Estudios y Proyectos de Inversión.</li> <li>➤ Ejecución de Programas Institucionales Incluidos en el Subtítulo 25 de Transferencias Corrientes (Incluir Honorarios en gastos en personal<sup>36</sup>).</li> <li>➤ Ajuste del Subtítulo 11 “Saldo Inicial de Caja”.</li> <li>➤ Informe de Gestión Financiera del Sector Público (Informe Mensual de Ejecución Presupuestaria), sin errores (de cifras, de imputación, de omisión y/o de edición).</li> <li>➤ Información de Saldos Invertidos en el Mercado de Capitales<sup>37</sup>.</li> <li>➤ Sistema de Seguimiento de la Ejecución Físico Financiera de los Proyectos de Inversión.</li> <li>➤ Información de Dotación de Personal.</li> <li>➤ Informe de Justificación de las Desviaciones del Gasto</li> <li>➤ Ajustes al Programa Anual de Caja</li> <li>➤ Informe Cualitativo de la Ejecución Físico-Financiera de los Estudios y Proyectos de Inversión.</li> </ul>

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO  
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 1 es un informe que debe ser validado por SERNAM. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios e identificación de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios.

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 2 es un informe que debe ser validado por SERNAM. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios e identificación de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios.
- Diseño del Plan para incorporar la perspectiva de género en la entrega de los productos (bienes y/o servicios).
- Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar el enfoque de género.
- Diseño lógico y Programa de Trabajo para la implementación del sistema de información .

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 3 es un informe que debe ser validado por SERNAM. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios e identificación de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios.
- Diseño del Plan para incorporar la perspectiva de género en la entrega de los productos (bienes y/o servicios)
- Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar el enfoque de género
- Diseño lógico y Programa de Trabajo para la implementación del sistema de información
- Informe de avance del servicio con los resultados de la implementación del enfoque de género y del programa de seguimiento

El medio de verificación para los servicios que comprometen la etapa 4 es un informe que debe ser validado por SERNAM. Este informe deberá incluir lo siguiente:

- Diagnóstico de los productos (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios e identificación de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios.
- Diseño del Plan para incorporar la perspectiva de género en la entrega de los productos (bienes y/o servicios)
- Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar el enfoque de género
- Diseño lógico y Programa de Trabajo para la implementación del sistema de información
- Informe final del servicio con los resultados de la implementación del enfoque de género y del programa de seguimiento

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO  
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio elabora un diagnóstico<sup>38</sup> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analiza e identifica los productos de la institución que deben incorporar modificaciones para responder a la perspectiva de enfoque de género.</li> <li>➤ 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"> <li>○ características de los productos</li> <li>○ provisión o modo de acceso de los productos.</li> </ul> </li> </ul> <p>❑ El servicio identifica el o los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SERNAM</u></p> <p>El Servicio presenta al SERNAM un informe con el Diagnóstico<sup>39</sup> de los productos estratégicos o relevantes (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde la perspectiva de enfoque de género y la identificación de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo. Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Productos relevantes (bienes y/o servicios) de la institución<sup>40</sup> identificando aquellos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ que registran algún avance o incorporan la perspectiva de género</li> <li>○ en los que corresponda incorporar la perspectiva de género</li> <li>○ en los que no corresponda incorporar la perspectiva de género</li> </ul> </li> <li>➤ Clientes/usuarios/beneficiarios<sup>41</sup> según sexo, asociados con los productos estratégicos</li> <li>➤ Iniquidades de género existentes en los productos y las barreras<sup>42</sup> que dan origen a ellas.</li> <li>➤ Medidas para implementar la perspectiva de género, a partir del diagnóstico de los productos (incluye los que están en proceso y nuevos). <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En aquellos productos que es factible incorporar perspectiva de género</li> <li>○ En aquellos productos en que corresponde desagregar la información por sexo</li> <li>○ En aquellos productos que han incluido perspectiva de género con anterioridad y que es posible profundizarla</li> <li>○ En aquellos productos en que no es factible incorporar la perspectiva de género señalando las razones</li> </ul> </li> </ul>

38 Una vez concluida la etapa 1 del sistema, el servicio podrá eximirse y no desarrollar las siguientes etapas del Sistema Enfoque de Género cuando el resultado del diagnóstico, validado por SERNAM, concluye que:

- El servicio no tiene productos relevantes a los que se les pueda incorporar enfoque de género, y
- Para el servicio no es factible identificar a sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo en los sistemas de información.

39 El diagnóstico consiste en identificar la situación actual del servicio respecto de la existencia o no de iniquidades, ó desigualdades, entre hombres y mujeres en la entrega o provisión de productos (bienes y/o servicios).

40 Corresponde a la ficha de identificación Formulario A-1 presentada en el Proyecto de Ley de Presupuesto del año 2003, actualizada según corresponda

41 Corresponde a la ficha de identificación Formulario A-1 presentada en el Proyecto de Ley de Presupuesto del año 2003, actualizada según corresponda

42 Las barreras corresponden a los impedimentos o causas que existen para visualizar las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres en el diseño, acceso y entrega de los productos. Estas pueden ser por ejemplo: falta de información desagregada por sexo, ausencia de conocimiento o sensibilización en el tema de los funcionarios encargados de la formulación de políticas, de la operación de los programas, etc.



ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistemas de información identificados vinculados a los clientes/usuarios/beneficiarios con al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Los niveles de desagregación de los datos vinculados a clientes/usuarios/beneficiarios <sup>43</sup></li> <li>◦ Las etapas del proceso de información en las que corresponde desagregar la información por sexo (recolección, procesamiento, salidas computacionales y análisis de la información)</li> <li>◦ La selección de los sistemas de información y la etapa del proceso en que es factible desagregar la información por sexo.</li> <li>◦ Las medidas necesarias para incorporar perspectiva de género en los sistemas de información seleccionados</li> </ul> </li> </ul>

---

43 Estos aspectos también se deben considerar para sistemas estadísticos externos.

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO  
 SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ 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.</p> <p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación.</li> </ul> <p>❑ El servicio elabora el diseño lógico del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo.</p> <p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SERNAM</u></p> <p>❑ El servicio presenta al SERNAM un informe con el plan para incorporar la perspectiva de enfoque de género en la entrega de sus productos y el diseño lógico del sistema de información, aprobado por el jefe de servicio. Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Objetivo general del Plan de incorporación de la perspectiva de género en la entrega de los productos</li> <li>➤ El objetivo general del diseño lógico del sistema de información desarrollado para el registro de los clientes/usuarios/beneficiarios por sexo</li> <li>➤ Los Productos que deben incorporar modificaciones para responder a la perspectiva de género seleccionados en el diagnóstico (con y sin avance), incluyendo productos nuevos si existen</li> <li>➤ Los Objetivos específicos del Plan, señalando para cada producto seleccionado las modificaciones que incorporan el enfoque de género y los requerimiento del sistema de información<sup>44</sup></li> <li>➤ El diseño lógico del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo, con al menos:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Objetivos específicos</li> <li>○ Unidad encargada de definir los requerimientos para la implementación del diseño lógico</li> <li>○ Diseño del sistema</li> </ul> </li> <li>➤ Los Indicadores para medir el avance de la incorporación de género y sus metas</li> <li>➤ La Unidad encargada de definir los requerimientos para la implementación del Plan</li> <li>➤ El Programa de trabajo<sup>45</sup> para la implementación del Plan de incorporación de la perspectiva de género y para el diseño lógico del sistema de información, el que deberá incluir al menos:       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los productos estratégicos en los cuales se incorporará la perspectiva de género</li> <li>○ Principales hitos o actividades necesarias para ejecutar adecuadamente los cambios que permitan incorporar la perspectiva de género</li> <li>○ Principales hitos o actividades necesarios para la implementación del diseño lógico del sistema de información</li> <li>○ Cronograma de trabajo identificando actividades, plazos y responsables.</li> </ul> </li> </ul>

44 Los objetivos específicos deben ser claros, verificables y estar vinculados a los productos priorizados en el diagnóstico. Dicho vínculo es especialmente importante en los productos en los que se realizarán los cambios para incorporar la perspectiva de género así como en el diseño lógico del sistema de información que registrará la información por sexo.

45 El programa de trabajo materializa el plan en un año calendario

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO  
 SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 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).</li> <li>❑ 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.</li> <li>❑ El servicio implementa el programa de trabajo del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo.</li> <li>❑ El servicio diseña un Programa de Seguimiento de la implementación, el que debe considerar al menos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Análisis de la implementación realizada</li> <li>➢ Evaluación de los resultados</li> <li>➢ Recomendaciones</li> </ul> </li> <li>❑ 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.</li> </ul>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SERNAM</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ El servicio presenta al SERNAM el informe de avance de la implementación del Programa de Trabajo, el diseño del programa de seguimiento y los mecanismos de difusión utilizados. Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Resultados de la implementación del Programa de Trabajo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Descripción del desarrollo alcanzado de la incorporación del enfoque de género a productos del servicio (incluye productos nuevos en caso de existir). El grado de avance se debe medir con los indicadores definidos en el plan.</li> <li>○ Descripción del desarrollo alcanzado en la implementación del diseño lógico del sistema de información.</li> </ul> </li> <li>➢ Diseño del Programa de Seguimiento de la implementación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificación de las brechas entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido o programado</li> <li>○ Identificación de iniquidades de género que persistan<sup>46</sup></li> <li>○ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del Plan y en el diseño lógico del sistema de información</li> <li>○ Compromisos asociados a las recomendaciones señalando plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento</li> <li>○ Programa de difusión (actividades y fechas) de la incorporación de la perspectiva de género en la entrega de sus productos relevantes</li> </ul> </li> <li>➢ Diseño e implementación del Programa de difusión (actividades y fechas) utilizados por el servicio para informar a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de la incorporación de la perspectiva de género en la entrega de sus productos estratégicos o relevantes</li> </ul> </li> </ul>

<sup>46</sup> Corresponde a las iniquidades que no pudieron ser subsanadas en el Plan o aquellas que no fueron contempladas en el diagnóstico inicial.

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO  
 SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes Ejecutivos</li> <li>➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva de enfoque de género.</li> <li>➤ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación</li> <li>➤ Resultado de la medición de los indicadores</li> </ul> <p>❑ 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.</p> <p>❑ El servicio implementa aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior.</p>	<p>Organismo Técnico Validador: <u>SERNAM</u></p> <p>❑ El servicio presenta al SERNAM un informe final de la implementación del programa de trabajo<sup>47</sup> y programa de seguimiento. Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe Ejecutivo</li> <li>➤ Descripción del desarrollo alcanzado en la incorporación del enfoque de género a productos del servicio (considera los productos nuevos que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa y aspectos no incorporados en el programa de la etapa anterior). El grado de avance se debe medir con los indicadores definidos en el plan.</li> <li>➤ Identificación de las brechas entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido</li> <li>➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva de género.</li> <li>➤ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del Plan</li> <li>➤ Compromisos asociados a las recomendaciones señalando plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento</li> <li>➤ Resultados del grado de desarrollo del sistema de información implementado, considerando al menos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación final del grado de avance de la desagregación por sexo de las estadísticas que produce el servicio en las distintas etapas: recolección, procesamiento, reportes y análisis de la información.</li> <li>○ Identificación de problemas y recomendaciones asociadas al mejoramiento de las estadísticas desagregadas por sexo en la institución en las etapas señaladas</li> <li>○ Definición de nuevos compromisos, cronograma y responsables.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>47</sup> Considera las iniciativas definidas en el Plan de Trabajo de la etapa 2 y las iniciativas nuevas que se implementan en la etapa 3 y 4.