



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

REQUISITOS TÉCNICOS Y MEDIOS DE VERIFICACION

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2005

**Requisitos Técnicos y Medios de Verificación.
Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2005.**

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.

A partir del año 2001 los PMG se han centrado en el desarrollo de sistemas de gestión mejorando las prácticas en los servicios públicos. Luego de cuatro años de aplicación, los resultados obtenidos en esta primera fase, muestran que los PMG han sido un buen instrumento. En efecto, en estos años, de acuerdo a definiciones técnicas elaboradas al interior del sector público por parte de una red de expertos, los servicios han avanzado en el desarrollo de los sistemas de gestión que forman parte de sus respectivos PMG. Lo anterior ha permitido que los funcionarios reciban un beneficio económico, a la vez que se construye una base más sólida a partir de la cual enfrentar otras exigencias y procesos propios de un sector público que se moderniza para cumplir con sus principales desafíos.

Con el objeto de profundizar los avances logrados no es suficiente el reconocimiento al interior del sector público. En este nivel de desarrollo de los PMG, se requiere la aplicación de un estándar externo que continúe promoviendo la excelencia en el servicio público, pero que también haga reconocibles los logros por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin, la formulación de los PMG correspondientes al año 2005 introduce los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos -reconocido internacionalmente a través de las Normas ISO¹-respondiendo además al compromiso establecido en el Protocolo que acompañó el despacho del Proyecto de Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2004, suscrito por el Gobierno y la Comisión Mixta de Presupuestos del Congreso Nacional.

De esta manera se avanzará desde un Programa Marco denominado Básico a un Programa Marco Avanzado. Este último incorpora los objetivos del programa Marco Básico y las exigencias de certificar cada uno de los sistemas del PMG de acuerdo a la norma ISO:9001:2000.

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 2005, 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.

¹ Ver Documento "Mecanismo de Certificación Externa Modalidad Norma ISO, PMG" en www.dipres.cl/control de gestión/PMG/Formulación PMG 2005.

La Certificación o Validación Técnica de los servicios con compromisos de gestión en el Programa Marco Básico será realizada por los organismos que tienen la responsabilidad del desarrollo de los sistemas del PMG, los que conforman la Red de Expertos del Programa de Mejoramiento de la Gestión. En la etapa de preparación para la certificación, la Red de Expertos verificará el cumplimiento de los procesos definidos para dicha etapa.

La Certificación o Validación Técnica de los servicios con compromisos de gestión en la etapa final del Programa Marco Avanzado será realizada por los organismos reconocidos internacionalmente en materia de certificación normas ISO, externos al ejecutivo y al servicio que implementa el PMG.

Con el objeto de contribuir a un adecuado proceso de auditoria y del cumplimiento de compromisos se ha identificado los Medios de Verificación para cada una de las etapas y sistemas definidos en los PMG, tanto del programa Marco Básico como del programa Marco Avanzado. Estos Medios de Verificación han sido elaborados con los profesionales de los organismos que conforman la red de expertos respecto de cada uno de los sistemas.

2.- Conceptos

Programa Marco, Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo o estados de avance posibles establecidos para cada uno de estos.

Programa Marco Básico, Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo que contienen los objetivos de gestión de los sistemas en las etapas anteriores a la estandarización bajo norma ISO. Esto significa que considera solo los requisitos que son actualmente acreditados por instituciones del ejecutivo, externas a los servicios que implementan los sistemas del PMG y que conforman la “Red de Expertos”

Programa Marco Avanzado, Se refiere al conjunto de áreas, sistemas y etapas de desarrollo que incorporan los objetivos del Programa Marco Básico y las exigencias de la Norma ISO:9001:2000 en orden a certificar cada uno de los sistemas del PMG. Dicho Programa será acreditado por organismos reconocidos internacionalmente externos al ejecutivo y al servicio que implementa el PMG. En este sentido en el Programa Avanzado se definen nuevas etapas de desarrollo.

Etapas de Desarrollo, son la secuencia u orden de desarrollo de los sistemas, por lo tanto las etapas son acumulativas, incluyendo en cada una 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 requisitos técnicos de los “objetivos de gestión”. Este instrumento debe ser auditable.

Auditoria, es un proceso de carácter permanente, de responsabilidad de los auditores internos, realizado a lo largo del desarrollo de todos los procesos vinculados al cumplimiento de los “objetivos de gestión” comprometidos en el PMG. Consiste en examinar y evaluar la veracidad de la información a través de los Medios de Verificación definidos en cada caso, las fuentes de información y los procesos que la generan.

Certificación o Validación Técnica, consiste en la validación del cumplimiento de los requisitos técnicos de cada “objetivo de gestión”. Dichos requisitos son certificados o validados técnicamente por instituciones (Red de Expertos) que tienen la responsabilidad del desarrollo del sistema. Es el caso de las áreas de Recursos Humanos, Calidad de Atención de Usuarios, Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada, Auditoria Interna, Administración Financiera y Enfoque de Género.

Cumplimiento del PMG, 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 grado de cumplimiento del PMG que otorga el derecho a incentivo monetario es aquel en que el cumplimiento global ponderado de la institución es, al menos de un 75%.

El cumplimiento del PMG que dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo a un incremento del 5%² de la base remuneracional en aquellas instituciones que hayan obtenido un grado de cumplimiento igual o superior a 90 %; un aumento de 2,5% de la base remuneracional en aquellas instituciones que logren un grado de cumplimiento mayor o igual a 75% y menos que 90%; y un incremento de 0% de la base remuneracional en aquellas instituciones que alcancen un grado de cumplimiento menor a 75%.

² Ley N° 19.882 publicada el día 23 de junio de 2003.

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

Áreas	Sistemas	Institución Responsable
Recursos Humanos	Capacitación	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) y Servicio Civil
	Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Superintendencia de Seguridad Social
	Evaluación de Desempeño	Servicio Civil y Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE)
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEOB – División de Organizaciones Sociales)
	Gobierno Electrónico	Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES - Proyecto de Reforma y Modernización del Estado)
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión	Dirección de Presupuestos (DIPRES)
	Auditoría Interna	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG)
	Gestión Territorial Integrada	Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE)
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Dirección de Compras y Contratación Pública (Ministerio de Hacienda)
	Administración Financiero - Contable	Contraloría General de la República y Dirección de Presupuestos (DIPRES) / DIPRES - SIGFE
Enfoque de Género	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 Básico y Avanzado la tipificación, requisitos técnicos, y los medios de verificación correspondientes.

La tipificación y requisitos técnicos de los Sistemas que comprometan objetivos de gestión del Programa Marco Avanzado corresponden a las etapas 7 y 8 en el sistema de planificación / control de gestión y etapas 5 y 6 de los sistemas de capacitación, higiene-seguridad, evaluación de desempeño y auditoría interna.

Para incorporarse al programa Marco Avanzado es requisito que los servicios tengan cumplidas las etapas finales del programa Marco Básico en los sistemas que comprometerán en dicho programa.

Para el año 2005, los servicios que formulen el Programa Marco Avanzado comprometerán la etapa 7 en el sistema de planificación y control de gestión, y la etapa 5 en el sistema elegido por el servicio.

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 2005.

Cada sistema del Programa Marco va acompañado de los Requisitos Técnicos y Medios de Verificación correspondientes para la certificación o validación 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
<p>Organismo Técnico Validador: SENCE – Servicio Civil</p> <p>Etapa I El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Certificado digital vía WEB que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI.<input type="checkbox"/> Las propuestas de acciones de capacitación elaboradas por el Comité.<input type="checkbox"/> Certificado que acredita el ingreso oportuno de la información de las acciones de capacitación al SISPUBLI. <p>Etapa II El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Certificado digital vía WEB que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI.<input type="checkbox"/> La propuesta de Plan Anual de Capacitación elaborado por el Comité.<input type="checkbox"/> Plan Anual de Capacitación Aprobado por el Jefe de Servicio.<input type="checkbox"/> El Programa de Trabajo informado a los funcionarios. <p>Etapa III El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Certificado digital vía WEB que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI.<input type="checkbox"/> La propuesta de Plan Anual de Capacitación elaborado por el Comité.<input type="checkbox"/> Plan Anual de Capacitación Aprobado por el Jefe de Servicio.<input type="checkbox"/> El Programa de trabajo informado a los funcionarios.<input type="checkbox"/> Acciones de capacitación ejecutadas. Certificado que acredita el ingreso oportuno de la información de las acciones de capacitación al SISPUBLI.<input type="checkbox"/> Documento que acredita la entrega de la información de las acciones de capacitación a los funcionarios y al Comité Bipartito. <p>Etapa IV El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Certificado digital vía WEB que acredita el funcionamiento del Comité a partir de información ingresada en el SISPUBLI.<input type="checkbox"/> La propuesta de Plan Anual de Capacitación elaborado por el Comité.<input type="checkbox"/> Plan Anual de Capacitación Aprobado por el Jefe de Servicio.<input type="checkbox"/> El Programa de trabajo informado a los funcionarios.<input type="checkbox"/> Acciones de capacitación ejecutadas. Certificado que acredita el ingreso oportuno de la información de las acciones de capacitación al SISPUBLI.<input type="checkbox"/> Documento que acredita la entrega de la información de las acciones de capacitación a los funcionarios y al Comité Bipartito.<input type="checkbox"/> Evaluación del Plan Anual de Capacitación.<input type="checkbox"/> Diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones surgidas de la evaluación.

Etapa V

Carta del Jefe de Servicio que informa respecto del cumplimiento del Plan para la implementación de la Certificación, la que deberá incluir lo siguiente:

- Que se elaboró el Manual de Calidad.
- Que se elaboraron otros Manuales que el Servicio estimó conveniente elaborar, como por ejemplo: Manual de Procedimientos.
- Que se realizaron las auditorías de calidad y se cuenta con un informe con resultados de éstas, señalando: errores u omisiones detectadas e incorporación de modificaciones detectadas en la auditoría.

Etapa VI

- Certificado del sistema bajo Norma ISO 9001:2000, según alcance definido.

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza reuniones periódicas con la participación de sus representantes titulares. ➤ Elabora y presenta al Jefe de servicio informe de las principales actividades realizadas por el Comité. <p>❑ El Comité Bipartito de Capacitación propone al Jefe de Servicio ternas de organismos capacitadores preseleccionados, para su elección. La elaboración de las propuestas se formulan cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseña un mecanismo objetivo de evaluación y selección de los oferentes, que establezca: <ul style="list-style-type: none"> • Criterios de preselección que consideren la acreditación del organismo ante el SENCE. • Criterios de evaluación de ofertas que consideren al menos: perfil profesional de los relatores, trayectoria del organismo en la materia específica a capacitar, y ofertas técnica y económica. ➤ Aplica el mecanismo, esto es, evalúa las ofertas según los criterios establecidos. ➤ Presenta un informe al Jefe de Servicio, con la terna preseleccionada y su justificación o las excepciones, cuando corresponda. 	<p>❑ El Comité Bipartito de Capacitación, asesorado por el Jefe o Encargado de Capacitación del Servicio, deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizan seis reuniones en el año, de las cuales dos reuniones deberán al menos efectuarse en el primer semestre del año corriente. ▪ Participan dos tercios de los representantes titulares, tanto de los funcionarios como institucionales, como promedio anual. ➤ El Comité Bipartito presenta al Jefe de Servicio el Informe de las Principales Actividades de Capacitación realizadas, el que deberá contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las principales actividades³ realizadas. ▪ Las acciones implementadas. ▪ Los resultados de las acciones implementadas. ▪ Las medidas adoptadas. <p>❑ El Comité Bipartito presenta la propuesta para cada acción (curso, taller, seminario, congreso, etc.) de capacitación, que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La terna de organismos capacitadores. ▪ Los criterios de evaluación utilizados para preseleccionar los oferentes: <ol style="list-style-type: none"> i. Perfil profesional de los relatores. ii. Trayectoria del organismo en la materia específica a capacitar. iii. Ofertas técnica y económica. ▪ La justificación de la terna preseleccionada. ▪ La acreditación de los organismos ante el SENCE. <p><u>Nota:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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"> ▪ Es un organismo perteneciente al Sector Público. ▪ Es un organismo perteneciente a Centros de Investigación u organismos internacionales. ▪ Personas naturales expertas en la materia. ➤ En aquellos casos en que no sea posible presentar una terna de organismos capacitadores, se deberá informar: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El organismo propuesto como oferente. ▪ La justificación técnica de oferente único (ejemplo: Un Congreso técnico o especializado). ▪ La causa de no presentación de terna de

³ Entendiendo por tales a la síntesis ejecutiva de lo consignado en las actas de reuniones realizadas en el periodo.

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➤ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➤ A los funcionarios de la institución 	<p>organismos capacitadores. Las causas posibles son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. La falta de oferentes en el curso a dictar, por lo específico de su contenido. ii. El curso es dictado por un organismo del sector público. iii. El curso es dictado por un centro de investigación u organismo internacional de reconocido prestigio. iv. El (los) funcionario(s) beneficiario(s) de la capacitación accede(n) a una beca entregada por organismos externos. <p><input type="checkbox"/> El Servicio registra la ejecución de las acciones de capacitación en el SISPUBLI, exclusivamente vía WEB</p> <p><input type="checkbox"/> El Servicio informa, oportunamente⁴ a los funcionarios y al Comité Bipartito las actividades de capacitación realizadas y registra en el SISPUBLI una copia digital de este informe, en el mismo plazo.</p>

⁴ Se entiende por oportunidad de la información de las actividades de capacitación realizadas, el que se informe a más tardar al 31 de diciembre de cada año a los funcionarios y Comité Bipartito.

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"> ➤ Elabora un diagnóstico de competencias laborales de los funcionarios. ➤ Elabora un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: misión institucional, objetivos estratégicos, productos estratégicos, áreas claves de funcionamiento, necesidades de mejoramiento de la gestión y competencias requeridas para lograr tales mejoramientos. ➤ Establece y prioriza las líneas claves de capacitación institucional, en función de los diagnósticos anteriores. ➤ Define los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación. ➤ Considera las disposiciones del Sistema de Compras Públicas, reguladas a través de los procedimientos de ChileCompra y aplica los mecanismos de selección de organismos capacitadores, sobre la base de los criterios establecidos en la Etapa anterior. ➤ Presenta la Propuesta de Plan Anual de Capacitación al Jefe de Servicio, dentro del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente. 	<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"> ➤ Diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión de las definiciones estratégicas institucionales⁵ ○ necesidades de mejoramiento de la gestión incluyendo las acciones requeridas en los otros sistemas del PMG ○ brechas de competencias⁶ del segundo nivel jerárquico, si se contempla capacitación para dicho nivel. ○ Actividades de capacitación pertinente, según artículos 37 y 27 del DS 69/2004 del M. de Hacienda. Acciones para el fortalecimiento de al menos 2 de las competencias transversales, identificadas como comunes para la Administración Pública⁷ ➤ Análisis de los diagnósticos que surjan en relación con competencias laborales de los funcionarios y los objetivos institucionales. ➤ Compromisos asumidos en el período anterior y los plazos de ejecución. ➤ Áreas claves de capacitación institucional debidamente priorizadas, en función del diagnóstico anterior y los compromisos de períodos anteriores. ➤ Mecanismos de selección de beneficiarios de la capacitación. ➤ Mecanismos de selección de organismos capacitadores, en base a los criterios establecidos en la etapa anterior y considerando las exigencias del ChileCompra. ➤ Definición de los indicadores de gestión para evaluar el de Plan Anual de Capacitación, los cuales deben ser incorporados en el SIG del sistema de Planificación / Control de Gestión del PMG. ➤ Definición de metodología para detectar el grado de satisfacción de los participantes en los cursos de capacitación de 12 o más horas⁸ de duración, según el respectivo programa ➤ Mecanismos de Difusión interna para informar a los

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

6 Brecha de Competencias, es la diferencia que hay entre las capacidades que se requieren para desempeñar de manera integral un cargo, y las capacidades que posee, en un determinado momento, el titular de ese cargo o función.

7 Corresponden al estudio realizado por encargo de SENCE y que identificó las siguientes competencias: (1) Compromiso con la organización; (2) Probidad; (3) Orientación a la Eficiencia; (4) Orientación al Cliente; (5) Trabajo de Equipo; (6) Comunicación Efectiva; (7) Manejo de Conflictos; (8) Confianza en si Mismo; (9) Adaptación al Cambio; y (10) Manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

8 Para todos los efectos de este Sistema del PMG, se entenderá por hora de capacitación a una extensión de 60 minutos, en oposición al concepto de "hora pedagógica" que en el sistema educacional comprende sólo 45 minutos. Cuando el Servicio realice acciones que tengan otro formato de duración deberán hacer las conversiones necesarias antes de subir el antecedente al SISPUBLI.

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El servicio elabora un Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado y lo comunica a los funcionarios. <input type="checkbox"/> El servicio informa a los funcionarios el Plan Anual de Capacitación aprobado, así como del Programa de Trabajo que se aplicará para su ejecución, que debe cumplir al menos con: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivos estratégicos que se apoyarán con capacitación institucional. ➢ Principales brechas de competencias necesarias que se detectaron en la institución. ➢ Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar. ➢ Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades. ➢ Responsables de cada una de las actividades. 	<p>funcionarios sobre las acciones de capacitación realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Diagnóstico de competencias laborales de los funcionarios que considera al menos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación del nivel educacional, trayectoria en materia de capacitación e importancia de la capacitación en relación con las funciones que desempeña. ▪ Identificación de competencias⁹ específicas¹⁰ de los cargos correspondientes al segundo nivel jerárquico del Servicio. ▪ Identificación de competencias transversales¹¹ de la Institución, necesarias para cumplir los objetivos estratégicos establecidos en el Formulario A-1 de la Formulación Presupuestaria, al menos, hasta el cuarto nivel jerárquico¹². <input type="checkbox"/> 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 anterior¹³. <input type="checkbox"/> El servicio elabora el 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"> ➢ Los principales hitos y actividades del Plan Anual de capacitación a ejecutar. ➢ El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades. ➢ El N° de funcionarios que se capacitará a nivel central y regional en cada acción realizada. ➢ Las metas de los indicadores definidos para evaluar el Plan Anual de Capacitación. <input type="checkbox"/> El servicio informa oportunamente¹⁴ a los funcionarios el Plan Anual de Capacitación aprobado.
---	---

9 Se entiende por "Competencias", a una capacidad puesta en acción. Es decir, incluye conocimientos, habilidades y actitudes, pero sólo en la medida que éstas capacidades se expresen en términos prácticos en el desempeño de las funciones laborales.

10 Se entiende por Competencias Específicas a aquellas que son requeridas de manera relevante para el desempeño de cargos concretos (es decir, no de Familias de Cargos), de modo que se orientan de manera directa a los objetivos particulares de tales cargos.

11 Se entiende por Competencias Transversales a "aquellos comportamientos laborales que son propios del desempeño en diferentes sectores o actividades y que, por lo mismo, no necesariamente se relacionan con un puesto en particular", por ejemplo, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, tecnologías de información u otros. (Obs. Corresponden a las competencias "Genéricas" que se exigieron durante el año 2003. El cambio de nombre se resolvió para concordar la nomenclatura con la vigente en el ámbito privado).

12 Este levantamiento, que debe realizarse antes del 31 de Diciembre debe ser considerado como insumo básico para el Plan Anual de Capacitación que se aplique durante el año 2006.

13 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.

14 Se entenderá que el Plan Anual de Capacitación ha sido informado oportunamente si los funcionarios conocen dicho Plan o más tardar al 30 de mayo de cada año.

AREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: CAPACITACION

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo. ❑ El servicio informa los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. ➢ Al Comité Bipartito de Capacitación. ➢ A los funcionarios de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El Servicio presenta a los funcionarios y al Comité Bipartito un Informe con las actividades realizadas definidas en el Plan Anual de Capacitación ejecutado, que deberá contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ El mecanismo de selección de los organismos capacitadores utilizado. ➢ Los organismos seleccionados en cada acción de capacitación. ➢ El mecanismo utilizado de selección de beneficiarios de la capacitación ➢ El N° de funcionarios capacitados en cada acción realizada explicitando, a nivel central y regional y desagregados por calidad jurídica y estamento. ➢ Las principales acciones de capacitación realizadas. ➢ El Monto del Gasto Total Ejecutado o en ejecución, el que no podrá ser inferior a un 90% del presupuesto asignado por glosa a capacitación¹⁵. ➢ El porcentaje de actividades de capacitación realizadas con evaluación. Este porcentaje no podrá ser inferior al 60% del Monto Total Ejecutado en actividades de capacitación¹⁶, con recursos asignados por la glosa presupuestaria y sus eventuales modificaciones durante el periodo. ➢ El resultado de las acciones de capacitación ejecutadas con evaluación del aprendizaje logrado. ➢ 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. ➢ Los resultados de los indicadores de gestión definidos para evaluar el Plan Anual de capacitación definido. ➢ Los resultados sobre el grado de satisfacción de los funcionarios capacitados con las acciones de capacitación ejecutadas (cursos de 12 o más horas). ➢ Conclusiones que incorporan las observaciones y recomendaciones que se desprenden de los resultados de las acciones de capacitación implementadas en el periodo. ➢ La descripción y justificación de las principales diferencias entre los resultados efectivos de las acciones de capacitación, los mecanismos de selección de oferentes y beneficiarios, los mecanismos de difusión y

15 El gasto ejecutado en acciones de capacitación no podrá incluir para su cálculo compras de equipos computacionales u otros de similar naturaleza. Asimismo, el Servicio debe tener ejecutado al menos el 30% del Presupuesto asignado por glosa para capacitación, al concluir el primer semestre del año. Solo se podrán eximir de esta exigencia los Servicios que, fundadamente, hayan incorporado en su Plan Anual de Capacitación una (o algunas) actividad(es) específica(s) que demande más del 50% del total del presupuesto y cuya realización deberá ser posterior al mes de junio".

16 Es decir, excluyendo los eventuales gastos en detección de necesidades de capacitación, evaluación de impacto de la capacitación, etc.

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
	<p>la programación efectuada por el Servicio en su Plan Anual y Programa de Trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Los compromisos asumidos para el siguiente período y los plazos de ejecución.➤ 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
<p><input type="checkbox"/> El Comité Bipartito de Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elabora y presenta un Informe de Evaluación del Plan Anual de Capacitación ejecutado. ➤ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación. <p><input type="checkbox"/> El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Bipartito de Capacitación 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 tipificadas¹⁷.</p>	<p><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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de las diferencias entre las acciones de capacitación efectivamente realizadas y las programadas, así como el gasto de capacitación ejecutado y programado. ➤ Análisis de las diferencias entre la cantidad de funcionarios capacitados respecto de lo programado. ➤ Resultado del cumplimiento de las metas de los indicadores definidos. ➤ Resultado de los compromisos asumidos en la etapa anterior, en cuanto a cumplimiento de plazos y las medidas adoptadas. ➤ Recomendaciones derivadas de la ejecución de las acciones de capacitación. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones. ➤ Plazos y responsables para cumplir los compromisos e implementar las recomendaciones. ➤ 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. ➤ Porcentaje del presupuesto utilizado en actividades de evaluación del aprendizaje respecto del presupuesto asignado por glosa a capacitación. ➤ Porcentaje de acciones de capacitación con 11 o menos horas de duración respecto al total de las actividades ejecutadas. <p><input type="checkbox"/> El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados a los funcionarios.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas</p>

¹⁷ En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG 2004 para este sistema y no lo haya comprometido en el Programa Marco Avanzado, deberá comprometer la etapa 4 nuevamente como "objetivo de gestión".

AREA: RECURSOS HUMANOS
SISTEMA: CAPACITACION

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio prepara la certificación del sistema de Capacitación según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del sistema de Capacitación, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO y que no se encuentran considerados en los procesos del sistema de Capacitación. ➤ Elaboración de un Plan para la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Capacitación, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan. ➤ Implementación del Plan para la certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Capacitación, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ajustes al Manual de Calidad¹⁸ según estándar entregado por la DIPRES. ○ Ejecución de auditorias a los procesos del sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación. ○ Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorias. 	<p>❑ El servicio desarrolla el Plan¹⁹ para la preparación de la Certificación, que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de los procesos del sistema de Capacitación, respecto a las exigencias definidas en la Norma ISO 9001:2000 que contempla al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de los requerimientos que emanan de las normas ISO, correspondientes a requisitos técnicos de etapas anteriores del sistema u a otros desarrollos del Servicio, y sus necesarias adecuaciones a la norma. ○ Identificación de los requerimientos que emanan de las normas ISO, no considerados en los requisitos técnicos de etapas anteriores del sistema. ➤ Programa de trabajo de implementación del Plan para la preparación de la Certificación, el que debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades²⁰. ○ Plazos. ○ Responsables. ➤ Antecedentes respecto de la implementación del Plan para la Certificación el que debe incluir, al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad ○ Otros Manuales que el Servicio estime conveniente elaborar, como por ejemplo: Manual de Procedimientos. ○ Informe con resultados de auditorias de calidad, señalando. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Errores u omisiones detectadas²¹. ▪ Incorporación de modificaciones²² detectadas en la auditoria.

18 Manual de Calidad: Herramienta que define un estándar para un conjunto de procedimientos documentados, que describen los procesos del Sistema en el Servicio y la relación entre los procesos y el alcance del sistema certificar.

19 El Plan se desarrolla según la norma ISO 9001:2000, Manual de Referencia para la Implementación bajo norma ISO 9001:2000 y otros antecedentes técnicos referidos a la norma.

20 Dentro de las actividades que el Servicio deberá considerar para la preparación de la certificación está la capacitación del personal que trabaja en el desarrollo de los procesos del sistema de Capacitación, específicamente en las competencias relativas a certificación bajo Normas ISO 9001:2000: Implementación y Certificación, Documentación para sistemas certificados bajo Norma ISO 9001:2000 y Auditorias Internas de Sistemas de Gestión de Calidad, según ISO 19011.”.

21 Se refiere a la detección por parte de los auditores internos de no conformidades al sistema.

22 Esto incluye la detección de oportunidades de mejora para el sistema.

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: CAPACITACION

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ Certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Capacitación. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras²³ para lo cual debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES. ➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO. ➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades. ➤ Certificación²⁴ del sistema según alcance definido. 	<p>❑ El servicio desarrolla el proceso de solicitud de Certificación bajo la norma ISO 9001:2000, el que incluye al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES. ➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO. ➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades. ➤ Certificación²⁴ del Sistema según alcance definido.

23 Los organismos certificadoros deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN)

24 La duración de la certificación será de 3 años, periodo en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados semestral o anualmente, a través de las auditorias de mantención realizadas por la empresa certificadora.

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: Superintendencia de Seguridad Social

Etapa I

El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

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

Etapa II

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.

Etapa III

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.

Etapa IV

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.

Etapa V

Carta del Jefe de Servicio que informa respecto del cumplimiento del Plan para la implementación de la Certificación, la que deberá incluir lo siguiente:

- Que se elaboró el Manual de Calidad.
- Que se elaboraron otros Manuales que el Servicio estimó conveniente, como por ejemplo: Manual de Procedimientos.
- Que se realizaron las auditorias de calidad y se cuenta con un Informe con resultados de éstas, señalando: Errores u omisiones detectadas e Incorporación de modificaciones detectadas en la auditoria.

Etapa VI

- Certificado del sistema bajo Norma ISO 9001:2000, según alcance definido.

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

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"> ➤ 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 (organismos administradores del Seguro ley 16.744). ➤ Áreas claves de mejoramiento de ambientes. ➤ Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período. <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 informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe, señalando la oportunidad.</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, señalando la oportunidad.</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"> ➤ 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. ➤ Áreas claves de mejoramiento de ambientes. ➤ Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período. ➤ Principales iniciativas de mejoramiento de ambientes de trabajo seleccionadas. ➤ Definición de los indicadores de desempeño para evaluar el 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. ➤ Definición de metodología para detectar el grado de satisfacción de los participantes. ➤ Mecanismos de difusión interna para informar a los funcionarios sobre las acciones de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. ➤ Análisis del diagnóstico de calidad de los ambientes de trabajo. <p><input type="checkbox"/> 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 informa a los funcionarios el Plan Anual que se apruebe la semana siguiente a su aprobación.</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan Anual aprobado por el Jefe de Servicio²⁵, que deberá contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los ajustes o modificaciones aprobados al Plan. ➤ Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar. ➤ Cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades. ➤ Responsables de cada una de las actividades. ➤ El N° de funcionarios que participará a nivel central y

25 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.

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
	<p>regional en cada acción realizada, desagregados por calidad jurídica y estamento.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Las metas de los indicadores definidos para evaluar el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.

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 Siniestralidad Total, Tasa de Frecuencia y Tasa de Gravedad.</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"> ➤ Resultado parcial de las principales acciones realizadas en materias de Higiene y Seguridad consideradas en el Plan Anual y su Programa de Trabajo. ➤ Resultado parcial de las acciones extraordinarias ocurridas en el período. ➤ N° de funcionarios beneficiados con las iniciativas. ➤ Monto de gasto ejecutado. ➤ 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. ➤ 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 y su oportunidad. ➤ Observaciones y recomendaciones realizadas por el Comité Paritario y los funcionarios sobre las acciones realizadas en materia de higiene y seguridad. <p><input type="checkbox"/> 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 Tasa de Siniestralidad Total , Tasa de Frecuencia y Tasa de Gravedad (situaciones extraordinarias).</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio difunde a los funcionarios los informes anteriormente mencionados, señalando la oportunidad.</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"> ➤ Elabora y presenta un Informe de Evaluación de Resultados de la programación y ejecución del Plan Anual realizado el periodo anterior. ➤ Elabora un diseño de Programa de Seguimiento a las Recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación de Resultados. <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 tipificadas²⁶.</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"> ➤ Principales acciones realizadas en materias de Higiene y Seguridad consideradas en el Plan Anual y su Programa de Trabajo. ➤ Principales situaciones extraordinarias ocurridas en el periodo. ➤ 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. ➤ N° de funcionarios beneficiados con las acciones anteriores. ➤ Observaciones y recomendaciones realizadas por el Comité Paritario y los funcionarios sobre las acciones realizadas en materia de higiene y seguridad. ➤ Recomendaciones derivadas de la implementación de las iniciativas de mejoramiento en materias de higiene y seguridad y situaciones extraordinarias ocurridas. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones. ➤ Plazos de los compromisos y responsables. ➤ 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, señalando la oportunidad en que se efectuó. <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>

26 En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como “objetivo de gestión”, y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA V	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio prepara la certificación del sistema de Higiene- Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO y que no se encuentran considerados en los procesos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. ➤ Elaboración de un Plan para la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan. ➤ Implementación del Plan para la certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ajustes al Manual de Calidad²⁷ según estándar entregado por la DIPRES. ○ Ejecución de auditorías a los procesos del sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación. ○ Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorías. 	<p>❑ El servicio desarrolla el Plan²⁸ para la preparación de la Certificación, que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de los procesos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, respecto a las exigencias definidas en la Norma ISO 9001:2000 que contempla al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de los requerimientos que emanan de las normas ISO, correspondientes a requisitos técnicos de etapas anteriores del sistema u a otros desarrollos del Servicio, y sus necesarias adecuaciones a la norma. ○ Identificación de los requerimientos que emanan de las normas ISO, no considerados en los requisitos técnicos de etapas anteriores del sistema. ➤ Programa de trabajo de implementación del Plan para la preparación de la Certificación, el que debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades²⁹. ○ Plazos. ○ Responsables. ➤ Antecedentes respecto de la implementación del Plan para la certificación el que debe incluir, al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad ○ Otros Manuales que el Servicio estime conveniente elaborar, como por ejemplo: Manual de Procedimientos. ○ Informe con resultados de auditorías de calidad, señalando. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Errores u omisiones detectadas³⁰. ▪ Incorporación de modificaciones³¹ detectadas en la auditoría.

27 Manual de Calidad: Herramienta que define un estándar para un conjunto de procedimientos documentados, que describen los procesos del Sistema en el Servicio y la relación entre los procesos y el alcance del sistema certificar.

28 El Plan se desarrolla según la norma ISO 9001:2000, Manual de Referencia para la Implementación bajo norma ISO 9001:2000 y otros antecedentes técnicos referidos a la norma.

29 Dentro de las actividades que el Servicio deberá considerar para la preparación de la certificación está la capacitación del personal que trabaja en el desarrollo de los procesos del sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, específicamente en las competencias relativas a certificación bajo Norma ISO 9001:2000: Implementación y Certificación, Documentación para sistemas certificados bajo Norma ISO 9001:2000 y Auditorías Internas de Sistemas de Gestión de Calidad, según ISO 19011.

30 Se refiere a la detección por parte de los auditores internos de no conformidades al sistema.

31 Esto incluye la detección de oportunidades de mejora para el sistema.

AREA: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA: HIGIENE – SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA VI	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras³² para lo cual debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos DIPRES.➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO.➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades.➤ Certificación³³ del Sistema según alcance definido.	<p>❑ El servicio desarrolla el proceso de solicitud de certificación bajo la norma ISO 9001:2000, el que incluye al menos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos DIPRES.➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO.➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades.➤ Certificación³³ del Sistema según alcance definido.

32 Los organismos certificadores deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

33 La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados semestral o anualmente, a través de las auditorias de mantención realizadas por la empresa certificadora.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: SUBDERE– Servicio Civil

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– Servicio Civil

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– Servicio Civil
- 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– Servicio Civil
- 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.
- Certificado que se realizó la capacitación exigida en el artículo 4º, inciso cuarto del D.S. N° 1.825, de 1998, del Ministerio del Interior, previo al inicio del proceso calificadorio respectivo. Ingreso en el sitio WEB de SUBDERE.
- Certificado que se cumplió con los plazos de notificación de los Informes de Desempeño. Registro en el sitio WEB de SUBDERE, hasta el último día hábil del mes en que debe elaborarse el informe respectivo, del total de informes recibidos por la unidad de personal, debidamente notificados a los funcionarios. (para aprobar la etapa debe cumplir con el 75% del total de informes tramitados correctamente)

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– Servicio Civil
- 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.
- Certificado que se realizó la capacitación exigida en el artículo 4º, inciso cuarto del D.S. N° 1.825, de 1998, del

Ministerio del Interior, previo al inicio del proceso calificadorio respectivo. Ingreso en el sitio WEB de SUBDERE.

- Certificado que se cumplió con los plazos de notificación de los Informes de Desempeño. Registro en el sitio WEB de SUBDERE, hasta el último día hábil del mes en que debe elaborarse el informe respectivo, del total de informes recibidos por la unidad de personal, debidamente notificados a los funcionarios. (para aprobar la etapa debe cumplir con el 75% del total de informes tramitados correctamente)

Etapa V

Carta del Jefe de Servicio que informa respecto del cumplimiento del Plan para la implementación de la Certificación, la que deberá incluir lo siguiente:

- Que se elaboró el Manual de Calidad.
- Que se elaboraron otros Manuales que el Servicio estimó conveniente elaborar, como por ejemplo: Manual de Procedimientos.
- Que se realizaron las auditorias de calidad y se cuenta con un Informe con resultados de éstas, señalando: Errores u omisiones detectadas e Incorporación de modificaciones detectadas en la auditoria.

Etapa VI

- Certificado del sistema bajo Norma ISO 9001:2000, según alcance definido.

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio dicta el 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"> ➤ Cumple con las normas establecidas por el Reglamento General de Calificaciones. ➤ Las materias señaladas en la Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones. ➤ La capacitación a los actores involucrados en el proceso de calificaciones. ➤ El formulario de hoja de observaciones para el funcionario. 	<p>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"> ➤ Las normas establecidas en el reglamento general de calificaciones. ➤ El listado de materias que deben ser incluidas en el reglamento y se encuentran señaladas en la guía metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones. ➤ La exigencia de efectuar capacitación a los actores involucrados en el proceso como requisito del proceso de calificaciones. ➤ La exigencia de incluir la hoja de observaciones del funcionario. <p><u>Notas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Reglamento Especial de Calificaciones debe ser visado técnicamente por SUBDERE - SERVICIO CIVIL. ➤ Para aquellas instituciones que aun no han dictado el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Especial de Calificaciones que regirá para el periodo calificadorio 2005-2006 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 inicio del proceso calificadorio respectivo. ➤ 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.

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio define los criterios de evaluación que consideran al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de evaluación objetivo. ➤ Proceso aplicado con total transparencia. ➤ Criterios comunes para todos los funcionarios. ➤ Proceso plenamente informado. <p><input type="checkbox"/> El servicio difunde a los funcionarios los principales elementos del nuevo sistema de evaluación del desempeño.</p> <p><input type="checkbox"/> Previo al primer proceso de precalificación se capacita a evaluadores y preevaluadores, en al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informa sobre criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los funcionarios. ➤ Establece los procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación. ➤ Efectúa una simulación del proceso de evaluación. 	<p><input type="checkbox"/> El servicio define los criterios de evaluación, que deberán cumplir los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar referidos a la aplicación del proceso de evaluación. ➤ Garantizar un proceso de evaluación objetivo. ➤ Garantizar un proceso aplicado con total transparencia. ➤ Garantizar criterios comunes para todos los funcionarios. ➤ Garantizar un proceso plenamente informado. <p><input type="checkbox"/> 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.</p> <p><input type="checkbox"/> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fecha y lugar de la capacitación. ➤ Criterios uniformes mediante los cuales son evaluados los funcionarios. ➤ Procedimientos administrativos y plazos para efectuar el proceso de evaluación. ➤ Simulación del proceso de evaluación. ➤ Registro en el SISPUBLI exclusivamente por medio de la WEB, de las acciones de capacitación realizadas en materias de evaluación del desempeño.

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio aplica el sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos. ❑ El servicio efectúa un análisis y elabora un informe de los resultados de las calificaciones obtenidos en el proceso de evaluación del desempeño considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes ejecutivos. ➤ Identificación de resultados en términos cuantitativos, esto es; N° de personas por lista, puntajes y su distribución, otros. Así como cualitativos, es decir: problemas detectados, causas que los generan y recomendaciones que sean pertinentes para su perfeccionamiento. ❑ El servicio elabora un Programa de seguimiento de las recomendaciones obtenidas del Informe de Resultados de las Calificaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio elabora el Informe de la aplicación del sistema de evaluación del desempeño, que deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. ➤ 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. ➤ Verificación y uso de hojas de observaciones del funcionario, tanto en los informes de desempeño como en la precalificación. ➤ 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. ❑ 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"> ➤ Informe ejecutivo. ➤ 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. ➤ 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. ➤ Recomendaciones recibidas. ➤ Compromisos asumidos vinculados a las recomendaciones y fecha de aplicación. ➤ Justificación de aquellas recomendaciones no aceptadas.

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio ejecuta el Programa de seguimiento de las recomendaciones, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe ejecutivo. ➤ Estado de avance de las recomendaciones formuladas. ❑ El servicio evalúa los resultados del proceso modificado y mejorado. ❑ El servicio deberá al menos mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas³⁴. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio elabora el informe del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones³⁵, que deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe ejecutivo. ➤ Cumplimiento de los diferentes plazos, considerados en el sistema de calificaciones. ➤ Cumplimiento de los compromisos acordados. ❑ El servicio elabora el Informe de la aplicación del sistema de evaluación del desempeño modificado y mejorado, que deberá señalar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de plazos por parte de las jefaturas directas (precalificadores). ➤ Existencia de las firmas por parte de los funcionarios al ser notificados, tanto de los Informes de Desempeño o instrumentos auxiliares como de la Precalificación, además de la calificación, apelación, ubicación en el Escalafón de Mérito. ➤ Existencia de hojas de observaciones del funcionario. ➤ Cumplimiento en la aplicación de los criterios de evaluación definidos. ❑ El servicio evalúa el sistema y los efectos introducidos en él y señala los cambios generados en la institución.

34 En el caso particular que el servicio haya comprometido la etapa 4 en el PMG del año anterior y durante el presente año no haya comprometido la etapa 5 del sistema, correspondiente al Programa Marco Avanzado, deberá proponerla nuevamente como "objetivo de gestión", y se le exigirá el cumplimiento adicionalmente de este requisito.

35 Si de las recomendaciones formuladas, producto del "Informe de Resultados de las Calificaciones", de la etapa anterior, ameritan, según opinión de la institución, modificar el Reglamento Especial de Calificaciones, se deberá cumplir el siguiente procedimiento:

- El proyecto de Decreto Supremo modificatorio debe ser visado por la SUBDERE.- Servicio Civil
- Para aquellas instituciones que aun no han dictado el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Especial de Calificaciones que regirá para el período calificadorio 2005-2006 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 inicio del período calificadorio respectivo.

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA V	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio prepara la certificación del Sistema de Evaluación del Desempeño según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO y que no se encuentran considerados en los procesos del Sistema de Evaluación del Desempeño. ➤ Elaboración de un Plan para la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Evaluación del Desempeño, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan. ➤ Implementación del Plan para la certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Evaluación del Desempeño, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ajustes al Manual de Calidad³⁶ según estándar entregado por la DIPRES. ○ Ejecución de auditorías a los procesos del Sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación. ○ Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorías. 	<p>❑ El servicio desarrolla el Plan³⁷ para la preparación de la Certificación, que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de los procesos del Sistema de Evaluación de Desempeño, respecto a las exigencias definidas en la Norma ISO 9001:2000 que contempla al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de los requerimientos que emanan de las normas ISO, correspondientes a requisitos técnicos de etapas anteriores del sistema u a otros desarrollos del Servicio, y sus necesarias adecuaciones a la norma. ○ Identificación de los requerimientos que emanan de las normas ISO, no considerados en los requisitos técnicos de etapas anteriores del sistema. ➤ Programa de trabajo de implementación del Plan para la preparación de la Certificación, el que debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades³⁸. ○ Plazos. ○ Responsables. ➤ Antecedentes respecto de la implementación del Plan para la certificación el que debe incluir, al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad ○ Otros Manuales que el Servicio estime conveniente elaborar, como por ejemplo: Manual de Procedimientos. ○ Informe con resultados de auditorías de calidad, señalando: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Errores u omisiones detectadas³⁹. ▪ Incorporación de modificaciones⁴⁰ detectadas en la auditoría.

36 Manual de Calidad: Herramienta que define un estándar para un conjunto de procedimientos documentados, que describen los procesos del Sistema en el Servicio y la relación entre los procesos y el alcance del sistema a certificar.

37 El Plan se desarrolla según la norma ISO 9001:2000, Manual de Referencia para la Implementación bajo norma ISO 9001:2000 y otros antecedentes técnicos referidos a la norma.

38 Dentro de las actividades que el Servicio deberá considerar para la preparación de la certificación está la capacitación del personal que trabaja en el desarrollo de los procesos del sistema de Evaluación de Desempeño, específicamente en las competencias relativas a certificación bajo Norma ISO 9001:2000: Implementación y Certificación, Documentación para sistemas certificados bajo norma ISO 9001:2000 y Auditorías Internas de Sistemas de Gestión de Calidad, según ISO 19011.

39 Se refiere a la detección de no conformidades al sistema.

40 Esto incluye la detección de oportunidades de mejora para el sistema.

AREA: RECURSOS HUMANOS
 SISTEMA: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ETAPA VI	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Evaluación del Desempeño. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁴¹ para lo cual debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos por Dipres. ➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO. ➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades. ➤ Certificación⁴² del Sistema según alcance definido. 	<p>❑ El servicio desarrolla el proceso de solicitud de certificación bajo la norma ISO 9001:2000, el que incluye al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES. ➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO. ➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades. ➤ Certificación⁴² del Sistema según alcance definido.

41 Los organismos certificadoros deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

42 La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados semestral o anualmente, a través de las auditorias de mantención realizadas por la empresa certificadora.

AREA: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: SEGEGOB

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 2004. 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 2004. 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 2004. 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 2004. 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 2004. 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 Integral 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 2004. 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 Integral de Atención de Usuarios
- Resultados de la implementación de las OIRS en el servicio de acuerdo al Modelo Integral de Atención de Usuarios
- Diseño del Programa de Seguimiento de las recomendaciones en el informe de resultados del Modelo Integral de Atención de Usuarios.

AREA: CALIDAD ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio elabora un diagnóstico⁴³ del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), y presenta informe a la Secretaría General de Gobierno (SEGEOB), en base a Guía Metodológica. Para esto el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica la situación actual de las oficinas, realiza comparaciones con el estándar señalado en Guía Metodológica, y establece las diferencias o brechas de funcionamiento. ➤ Identifica instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas. 	<p>❑ El servicio presenta a la SEGEOB, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2004, 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"> ➤ Definiciones Estratégicas de la institución, considerando su Misión, Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes/Usuarios/Beneficiarios⁴⁴. ➤ Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención de usuarios. ➤ Catastro de productos de la OIRS, tipificación de sus usuarios y su vínculo con los productos estratégicos de la institución. ➤ Nivel de accesibilidad para los usuarios: facilidad de acceso, visibilidad de la oficina, calidad de ubicación, entre otros. ➤ Nivel de atención a los usuarios: sistematización de metodologías de atención de usuarios, procedimientos de recepción y respuesta de reclamos y sugerencias e instrumentos de entrega de información. ➤ Gestión interna de las OIRS en aspectos tales como: capacitación al personal en técnicas e instrumentos de atención de público, conexión y utilización de espacios de atención a usuarios del Gobierno tales como portales web, teléfonos, móviles y otros. ➤ 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. ➤ Diagnóstico de la estrategia de difusión de la OIRS del Servicio: instrumentos de difusión, cobertura de difusión nacional/regional, servicios que difunde. ➤ Diagnóstico del personal de la OIRS: identificación de calificación, perfil de competencias⁴⁵, manejo de instrumentos, productividad media. ➤ Diagnóstico de ubicación de OIRS de la estructura organizacional, identificando los flujos comunicacionales entre OIRS y otras secciones del servicio. ➤ Identificación de brechas del estado actual de las OIRS del servicio de acuerdo a Guía Metodológica 2004

43 El diagnóstico e implementación del Modelo debe considerar los requisitos señalados en la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos 19.880 e Instructivo Presidencial.

44 Según nota 1.

45 El diagnóstico de este perfil corresponde al diagnóstico de competencias realizado por la institución en el marco del sistema de capacitación del PMG

AREA: CALIDAD ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio diseña Plan General de Aplicación del Modelo establecido en Guía Metodológica de acuerdo a los resultados del diagnóstico y presenta informe a la SEGEGOB. El plan especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo General y específicos del plan. ➤ Instrumentos y descriptores⁴⁶ del registro de solicitudes. ➤ Los instrumentos y medios para la difusión. ➤ Metodología a utilizar para la Atención de usuarios. ➤ Indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina, y metas para estos indicadores <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"> ➤ Principales hitos de la implementación de las OIRS de acuerdo al modelo. ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<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 2004, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos generales y específicos del Plan. ➤ Infraestructura de cada OIRS especificando la ubicación física de las oficinas, el equipamiento y redes computacionales para la transmisión de la información. ➤ Sistema de gestión de las OIRS en el Servicio: definiendo instrumentos de información y difusión, procedimientos y sistemas de derivación, vinculación con los objetivos y productos estratégicos del Servicio, sistemas de registro⁴⁷ único de atención a usuarios (perfiles de usuarios y perfiles de demandas). ➤ 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 capacitación⁴⁸ 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, el Plan Nacional para superar la Discriminación en Chile y la Ley 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos. ➤ Metas establecidas para los indicadores definidos, su frecuencia de medición y el sistema de registro y recolección de datos para su medición⁴⁹. ➤ Cronograma de trabajo de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables para cada OIRS a implementar, de acuerdo a la Guía Metodológica OIRS 2004.

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

47 En lo que corresponda, vincular los sistemas de registro de atención de usuarios con los sistemas de registro del sistema de planificación / control de gestión del PMG

48 Dicho plan de capacitación deberá ser consistente con el Plan Anual de capacitación de la institución aprobado por el Jefe de servicio y elaborado en el marco del sistema de capacitación del PMG

49 Los indicadores de desempeño que se definan, sus metas, sistema de registro y recolección de datos deberá ser consistente con el sistema de planificación / control de gestión del PMG. Los indicadores de desempeño relevantes para la institución, definidos en este sistema, deberán formar parte del sistema de información de gestión (SIG) del servicio.

AREA: CALIDAD ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio implementa⁴³ parcialmente las OIRS en base a Guía Metodológica y al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementa metodología de Atención y derivación de usuarios, incorporando sistemas de registro. ➤ Análisis de los instrumentos y medios de difusión ➤ 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. ➤ Identifica brechas entre resultados efectivos y metas comprometidas. 	<p>❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de avance de la implementación de la(s) OIRS(s) del servicio, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2004, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultado del Sistema de Gestión de las OIRS, identificando y justificando las brechas entre el resultado y los objetivos específicos del Plan. ➤ Resultado de los indicadores, identificando y justificando brechas entre el resultado y la meta comprometida en la etapa anterior. ➤ Resultado del proceso de capacitación de los funcionarios, identificando N° de funcionarios capacitados, fechas, lugares y contenidos de la capacitación. ➤ Catastro de todas las OIRS del servicio implementadas, identificando sus instrumentos de información y difusión, los servicios que cada uno entrega, el vínculo de los servicios de la OIRS con los productos estratégicos de la institución y cambios en los usos de los instrumentos durante la implementación. ➤ Plan de ajuste de la implementación de las OIRS de acuerdo a los resultados parciales obtenidos.

AREA: CALIDAD ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio implementa y opera en régimen las OIRS, en base a Guía Metodológica, incorporando a las actividades de la etapa anterior lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Opera el sistema de información y evaluación de las OIRS, de acuerdo al diseño de la etapa anterior. ➤ Mide los indicadores de resultados para evaluar la gestión de la oficina respecto de los resultados y sugerencias recibidos. <p>❑ El servicio elabora informe de resultado de la implementación del Modelo OIRS y lo presenta a la SEGEGOB, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos. ➤ Identificación de resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. <p>❑ 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.</p>	<p>❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de aplicación, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2004, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultado de la implementación del Sistema de Gestión de las OIRS, identificando y justificando las brechas entre el resultado y los objetivos específicos del Plan. ➤ Resultado del plan de difusión y propuestas para crecimiento paulatino y permanente de la difusión de OIRS y sus servicios. ➤ Resultado de los indicadores de atención de usuarios, identificando y justificando brechas entre el resultado y la meta comprometida. <p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recomendaciones derivadas de la implementación de cada OIRS del servicio ➤ Estrategia para la implementación del plan de ajuste y de las recomendaciones entregadas en el informe de resultados. ➤ Actividades y plazos para implementación de ajustes diagnosticados.

AREA: CALIDAD ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El Servicio aplica el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado de la implementación del Modelo OIRS, en base a Guía Metodológica, diseñado en la etapa anterior, e informa sus resultados a la SEGEGOB. ❑ El Servicio perfecciona el Modelo OIRS pasando a un Modelo Integral 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 Integral de Atención de Usuarios especifica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos institucionales en materias de atención de usuarios vinculando los productos estratégicos del servicio con los compromisos Institucionales a nivel gubernamental. ➤ Catastro de los bienes y/o servicios entregados a través de los dispositivos de información del servicio, tales como: teléfonos, call center, página web, oficina móvil de información u otros. ➤ Metodología de trabajo para la articulación comunicacional de las OIRS con los dispositivos de información del servicio. ➤ El plan de difusión de la atención de usuarios del servicio. ➤ Indicadores de resultados para evaluar los objetivos planteados para el desarrollo del Modelo Integral, y metas para estos indicadores. ❑ El Servicio elabora un Programa de Trabajo para la aplicación del Modelo Integral de Atención de Usuarios en el año en curso y siguiente, y presenta informe a la SEGEGOB, el que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios, vinculando comunicacionalmente los espacios de atención de usuarios al interior del Servicio. ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ 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 Integral de Atención de Usuarios, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2004. Este informe deberá incluir los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos estratégicos⁴⁴ 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, en el Plan Nacional para superar la Discriminación en Chile y en la Ley 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos. ➤ Productos estratégicos⁴⁴ de la institución vinculados a los del Modelo Integral de Atención de Usuarios. ➤ 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. ➤ Metodología de trabajo, en base al flujograma de procesos para la vinculación de las OIRS con los espacios de atención de usuarios del servicio. ➤ Instrumentos de difusión utilizados según espacios de atención con los compromisos del servicio de acuerdo al Modelo Integral de Atención de Usuarios. ➤ Objetivos específicos del Plan, indicadores y metas asociadas a su cumplimiento. ➤ Cronograma de implementación, identificando las actividades, plazos y responsables. ➤ Diseño del sistema común de registro de atención de usuarios. ➤ Resultados parciales de la articulación de los dispositivos de información. ➤ Resultados de la capacitación de los funcionarios de acuerdo al Modelo Integral de Atención de Usuarios.

AREA: CALIDAD ATENCIÓN DE USUARIOS
 SISTEMA: OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Servicio implementa el Modelo Integral de Atención de Usuarios, validado por SEGEGOB ,según Guía Metodológica, con base al programa de trabajo antes definido, para lo cual debe realizar al menos las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementa procedimientos que articulan comunicacionalmente los bienes y/o servicios entregados por las OIRS y los diferentes dispositivos de información del servicio. ➤ Implementa el Plan de difusión de atención de usuarios del servicio. ➤ Capacita a los funcionarios para asegurar el desempeño adecuado del Modelo Integral de Atención de Usuarios. ➤ Actualiza, evalúa y analiza la información registrada en la Atención de Usuarios. ➤ Mide los Indicadores de resultados para evaluar los objetivos planteados para el desarrollo del Modelo Integral. <p>❑ El Servicio elabora Informe de Resultado de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios y lo presenta a la SEGEGOB, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos. ➤ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes períodos. <p>❑ El Servicio diseña el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado del Modelo Integral de Atención de usuarios e informa sus resultados a la SEGEGOB.</p>	<p>❑ El servicio presenta a la SEGEGOB el informe de aplicación del Modelo Integral de Atención de Usuarios, en base a lo estipulado en Guía Metodológica OIRS 2004, el cual deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultado de la implementación del Modelo Integral de Atención de Usuarios, señalando los resultados de la articulación y coordinación de los espacios de atención y el sistema común de registro. ➤ Resultados de los indicadores definidos, identificando y justificando las brechas entre el resultado y la meta comprometida. <p>❑ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recomendaciones derivadas de la implementación de cada OIRS del servicio. ➤ Estrategia para la implementación del plan de ajuste y de las recomendaciones entregadas en el informe de resultados. ➤ Compromisos y plazos para implementación de ajustes diagnosticados.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador: PRYME - SEGPRES.

Etapa I

El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Diagnóstico de la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.

Etapa II

El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Diagnóstico de la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC.

Etapa III

El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Diagnóstico de la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC.
- Implementación realizada de acuerdo al Programa de Trabajo y las especificaciones definidas en el Plan de mejoramiento y uso de TIC.
- Programa de seguimiento de la implementación.
- Difusión realizada a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), sus procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.

Etapa IV

El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Diagnóstico de la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC.
- Implementación realizada de acuerdo al Programa de Trabajo y las especificaciones definidas en el Plan de mejoramiento y uso de TIC.
- Programa de seguimiento de la implementación.
- Difusión realizada a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), sus procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.
- Evaluación de resultados de la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC y propuesta de recomendaciones.

AREA: CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio elabora un Diagnóstico de la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios⁵⁰, de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presenta informe al PRYME de la SEGPRES para su validación. Para esto el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analiza e identifica los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) de la institución, los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, que deben incorporar modificaciones para su mejoramiento y uso de TIC. ➤ Identifica en forma precisa las modificaciones a los procesos de provisión de los productos de la institución que utilizarán TIC, de modo de mejorar los servicios e información a los ciudadanos, considerando aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de los productos ○ Provisión y/o modo de acceso ○ Trámites en línea y ventanillas únicas electrónicas⁵¹ ➤ Identifica en forma precisa las modificaciones a los procesos de soporte institucional que utilizarán TIC, 	<p>❑ La institución presenta al PRYME-SEGPRES el informe de diagnóstico de la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, de los procesos de soporte institucional y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, desde la perspectiva de su mejoramiento mediante el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), en base a lo estipulado en la Guía Metodológica de Gobierno Electrónico elaborada por PRYME-SEGPRES. Este informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de los procesos de provisión de los productos estratégicos de la institución⁵² y los procesos de soporte institucional: <ul style="list-style-type: none"> ○ en los que corresponda incorporar mejoras utilizando TIC (incluyendo aquellos que registran algún avance). ○ en los que no corresponda incorporar mejoras utilizando TIC. ➤ Identificación y análisis de los canales tecnológicos que permitan facilitar la transparencia y participación ciudadana. ➤ Selección de los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios), susceptibles de mejorar usando TIC y su justificación. Considere en forma adicional los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Uso de Firma Electrónica en la institución⁵³. ○ Incorporación a la Intranet del Estado. ○ Normativa vigente relativa a las comunicaciones electrónicas e interoperabilidad de documentos electrónicos⁵⁴. ➤ Selección de los procesos de soporte institucional susceptibles de mejorar usando TIC y su justificación. Considere en forma adicional los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mecanismos para promover el uso de Factura Electrónica por parte de los proveedores de la

50 La definición de productos estratégicos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios debe corresponder a la definición realizada por la institución en el sistema de Planificación / Control de Gestión y señalada en la Ficha A-1 "Definiciones Estratégicas", presentada en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2005, actualizada según corresponda.

51 Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 1 y 5 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Particularmente en lo que contempla la etapa 5, se deberá incluir todos los elementos de diagnóstico para la elaboración de la propuesta institucional de Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios. Estos son: revisión del catastro de trámites inter-servicios identificando aquellos trámites en que participa la institución, identificación de las actividades del proceso en que existe interrelación con otros servicios, identificación y priorización de los trámites inter-servicios en que participa la institución y que son factibles de simplificar, identificación de las etapas del proceso de simplificación de trámites que son de responsabilidad del servicio e identificación de los procesos internos que contribuyen a simplificar los trámites inter-servicios.

52 Los productos estratégicos de la institución corresponden a los que se señalan en el Formulario A-1 Definiciones Estratégicas, presentado junto con el Proyecto de Ley de Presupuestos 2004, actualizado según corresponda.

53 El uso de firma electrónica se ordena bajo las especificaciones establecidas en el Instructivo Presidencial N° 6 del 10 de junio de 2004.

54 La normativa a considerar corresponde a los D.S. N° 77 y 81 respectivamente.

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>considerando aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Relevancia de los procesos ○ Necesidad de operar con otras instituciones para desarrollar los procesos <p>➤ Identifica en forma precisa las modificaciones y/o creación de canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, considerando al menos, aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Información para conocimiento público, definida según criterios de pertinencia y relevancia ○ Requisitos establecidos por leyes y normativas sobre transparencia y participación ciudadana 	<p>institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Uso de Firma Electrónica en la institución. ○ Incorporación a la Intranet del Estado. ○ Normativa vigente relativa a las comunicaciones electrónicas e interoperabilidad de documentos electrónicos⁵⁴. <p>➤ Identificación, descripción y análisis de las actividades asociadas a los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) y de los procesos de soporte institucional seleccionados, el que deberá incluir al menos las dificultades u obstáculos observados en los procesos analizados, además de las brechas a cubrir para cumplir con la normativa vigente relativa a las comunicaciones electrónicas e interoperabilidad de documentos electrónicos⁵⁴.</p> <p>➤ Presentación de las modificaciones a los procesos de provisión seleccionados que utilizarán TIC, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de los productos ○ Provisión y/o modo de acceso ○ Uso de Firma Electrónica e Intranet del Estado ○ Cumplimiento de la normativa vigente relativa a las comunicaciones electrónicas e interoperabilidad de documentos electrónicos⁵⁴. ○ Trámites inter-servicios para lo cual deberá considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de los trámites inter-servicios en que participa la institución. ▪ Identificación de los trámites inter-servicios en que participa la institución, que son factibles de mejorar y simplificar a través de TIC. ▪ Priorización de aquellos trámites inter-servicios factibles de mejorar y simplificar a través de TIC, considerando su relevancia para los clientes/usuarios/ beneficiarios del servicio. ▪ Identificación de las etapas de los trámites inter-servicios priorizados que son de responsabilidad de la institución ▪ Análisis de las etapas de los trámites inter-servicios priorizados que son de responsabilidad de la institución. ▪ Propuesta de mejoramiento y simplificación de los trámites inter-servicios priorizados, identificando las instituciones que intervienen en la simplificación de trámites. ○ Análisis de las modificaciones propuestas en términos de los beneficios que incorporan y los costos asociados a las alternativas tecnológicas que hacen factible la implementación de las modificaciones. <p>➤ Presentación de las modificaciones a los procesos de</p>

55 Se debe considerar, para el uso interno de este mecanismo, la utilización del software y asesoría entregados por el SII, además, se deben considerar las instrucciones impartidas en el oficio N° 341 (30.03.04) por el Ministerio de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia.
56 En el caso específico de desarrollo o modificación de sitios web, se solicita utilizar la “Guía para Desarrollo de Sitios Web” elaborada por la SEGEGOB.

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
	<p>soporte institucional que utilizarán TIC, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Relevancia de los procesos ○ Necesidad de operar con otras instituciones para desarrollar los procesos. ○ Uso de Firma Electrónica e Intranet del Estado ○ Incorporación de los mecanismos que permiten recepcionar Facturas Electrónicas de proveedores⁵⁵. ○ Cumplimiento de la normativa vigente relativa a las comunicaciones electrónicas e interoperabilidad de documentos electrónicos⁵⁴. ○ Análisis de las modificaciones propuestas en términos de los beneficios y costos asociados a las alternativas tecnológicas que hacen factible la implementación de las modificaciones. <p>➤ Presentación de las modificaciones y/o nuevos desarrollos de canales tecnológicos que facilitan la transparencia y participación ciudadana⁵⁶ considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Características de los canales actuales. ○ Nivel de utilización de los canales actuales por parte de los clientes/usuarios/beneficiarios. ○ Información para conocimiento público, definida según criterios de pertinencia y relevancia. ○ Requisitos establecidos por leyes y normativas sobre transparencia y participación ciudadana. ○ Cumplimiento de la normativa vigente relativa a las comunicaciones electrónicas e interoperabilidad de documentos electrónicos⁵⁴.

AREA: CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ De acuerdo al Diagnóstico, el servicio elabora el Plan de mejoramiento y uso de TIC⁵⁷ en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, aprobado por el jefe de servicio, y presenta informe al PRYME de la SEGPRES para su validación.</p> <p>❑ De acuerdo al Plan, el servicio elabora un Programa de Trabajo⁵⁸ y lo presenta al PRYME de la SEGPRES para su validación, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. 	<p>❑ La institución presenta al PRYME-SEGPRES el informe del Plan de mejoramiento y uso de TIC, el cual deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivo general del Plan de mejoramiento y uso de TIC. ➤ Presentación del conjunto de iniciativas o proyectos asociados a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Modificaciones a procesos de provisión de los productos estratégicos de la institución. ○ Modificaciones a procesos de soporte institucional. ○ Modificaciones y/o nuevos desarrollos de canales tecnológicos que facilitan la transparencia y participación ciudadana. ➤ Identificación de iniciativas o proyectos priorizados por la institución y su justificación. ➤ Objetivos específicos del Plan de mejoramiento y uso de TIC, asociados a las iniciativas o proyectos priorizados. ➤ Diseño de indicadores de gestión y su meta. ➤ Para el caso de trámites inter-servicios, la institución deberá presentar una propuesta de un Plan de Mejoramiento, el cual deberá contener Convenios de Trabajo con aquellas instituciones que intervienen en los trámites inter-servicios, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ El listado de trámites inter-servicios a mejorar. ○ Las instituciones que participan los trámites inter-servicios. ○ Las normas y procedimientos que corresponda modificar para la implementación de los trámites inter-servicios. ○ Las responsabilidades de cada institución que firma el Convenio definidas formalmente ○ Indicadores para medir el avance del cumplimiento de los trámites inter-servicios a simplificar.

57 Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 2 y 5 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Particularmente en lo que contempla la etapa 5, se deberá incluir todo lo referido a la propuesta institucional de Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios y el establecimiento de Convenios de Trabajo con aquellas instituciones que intervienen en los trámites inter-servicios.

58 Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 3 y 5 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Particularmente en lo que contempla la etapa 5, se deberá incluir todo lo referido al Programa de Trabajo institucional para la aplicación del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios.

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de trabajo que incluya: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hitos principales. ○ Cronograma de trabajo de acuerdo a las acciones definidas. ○ Plazos y responsables de la implementación. ○ Para el caso de la generación de trámites inter-servicios, la institución presenta un Programa de trabajo que incluya: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Principales hitos de la implementación del plan de mejoramiento. ▪ Cronograma de implementación. ▪ Identificación de las actividades, plazos y responsables de cada uno de ellos.

AREA: CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
 SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio implementa el Programa de Trabajo⁵⁹ para el desarrollo del Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia. ❑ El servicio diseña un Programa de Seguimiento de la implementación⁶⁰, el que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada ➢ Evaluación de los resultados ➢ Recomendaciones ➢ Compromisos que surgen de las recomendaciones ➢ Responsables de los compromisos asumidos y los plazos 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ La institución presenta al PRYME-SEGPRES el informe de la implementación realizada de acuerdo al Programa de Trabajo y las especificaciones definidas en el Plan de mejoramiento y uso de TIC y el programa de Seguimiento de la implementación. Este informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos: ❑ Programa de Seguimiento para el control de resultados parciales de la implementación, incluyendo trámites inter-servicios, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Análisis de la implementación realizada de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades desarrolladas, analizando éstas en términos del tiempo y recursos utilizados. ○ Dificultades y holguras encontradas para la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos. ○ Resultados parciales de los indicadores de gestión diseñados en el Plan de Mejoramiento. ○ Descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos. ➢ Para el caso de las instituciones que participan de la generación de trámites inter-servicios, el informe de implementación deberá incorporar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aspectos del Convenio implementados y no implementados de responsabilidad de la institución. ○ Aspectos del Convenio no implementados de responsabilidad de otras instituciones. ○ Grado de avance de los trámites inter-servicios de acuerdo a los indicadores diseñados en el Plan. ○ Revisión y actualización de los trámites inter-servicios factibles de implementar. ➢ Recomendaciones derivadas de la implementación del Plan. ➢ Compromisos asociados a las recomendaciones derivadas de la implementación. ➢ Plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento.

59 Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 4 y 6 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Respecto a la etapa 4, se debe contemplar la implementación del plan de simplificación/eliminación de trámites. Respecto a la etapa 6, se deberá incluir todo lo referido a la implementación del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios.

60 Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 4 y 6 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Respecto a la etapa 4, se debe contemplar el diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado. Respecto a la etapa 6, se deberá incluir el diseño del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios.

61 Este requisito deberá incluir lo establecido en la etapa 4 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003 en lo relativo a la elaboración y publicación de la Carta de Derechos Ciudadanos en las OIRS del servicio.

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), sus procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia⁶¹.</p>	<p><input type="checkbox"/> Presenta el(los) mecanismo(s) utilizado(s) para la difusión a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios sobre el mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), sus procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.</p>

AREA: CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
 SISTEMA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio elabora un informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada según lo establecido en el Programa de Trabajo y el Programa de Seguimiento⁶² y lo presenta al PRYME de la SEGPRES para su validación, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos ➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas en la provisión de los productos que utilizan TIC. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación ➤ Resultado de la medición de los indicadores <p>❑ El servicio implementa aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior.</p>	<p>❑ La institución presenta al PRYME-SEGPRES el informe de los resultados y recomendaciones de la implementación efectuada del Plan de mejoramiento y uso de TIC, que deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas, de acuerdo al cumplimiento de los objetivos específicos del plan y de los indicadores definidos, incluyendo la evaluación de los resultados de los compromisos. Entre ellos, los que se relacionan con ventanillas electrónicas y trámites inter-servicios, para las instituciones que corresponda. ➤ Nuevos compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de implementación, que surjan producto de la evaluación, si corresponde. ➤ Resultados de la medición de los indicadores, identificando y justificando brechas entre el resultado efectivo y lo planificado. ➤ Aspectos del Plan no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior, con el objeto de identificar propuestas de mejora para mantener o mejorar el nivel de desarrollo del sistema.

62 Este requisito deberá incluir lo establecido en las etapas 4, 5 y 6 del sistema de Simplificación de Trámites del PMG 2003. Respecto a la etapa 4, se debe contemplar la elaboración de un informe con los resultados y recomendaciones para nuevos procesos de cambio. Respecto a la etapa 5, se deberá incluir la aplicación del Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en la etapa 4. Respecto a la etapa 6, se deberá incluir el Informe de Resultado de la implementación del Plan de Simplificación de Trámites Inter-servicios.

Organismo Técnico Validador: DIPRES

Etapa I

Informe⁶³ que deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del servicio.

Etapa II

Informe⁶³ que deberá incluir lo siguiente:

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

Etapa III

Informe⁶³ que deberá incluir lo siguiente:

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

Etapa IV

Informe⁶³ que deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).
- Formulario de Indicadores de Desempeño del Servicio presentados en el Presupuesto

Etapa V

Informe⁶³ que deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones Estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).
- Formulario de Indicadores de Desempeño del Servicio presentados en el proyecto de ley de Presupuestos del año siguiente incluyendo la priorización.

Etapa VI

Informe⁶³ que deberá incluir lo siguiente:

- Definiciones estratégicas del Servicio.
- Diseño del Sistema de Información para la Gestión.
- Resultados de los indicadores de desempeño del Sistema Información de Gestión (SIG).
- Formulario de Indicadores de Desempeño del Servicio presentados en el proyecto de ley de Presupuestos del año siguiente incluyendo la priorización.
- Resultados de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del proyecto de ley de presupuestos del año anterior incluyendo el grado de cumplimiento.
- Programa de Seguimiento de los compromisos.

63 El Informe debe ser aprobado por el Jefe de Servicio

Etapa VII

Carta del Jefe de Servicio que informa respecto del cumplimiento del Plan para la implementación de la Certificación, la que deberá incluir lo siguiente:

- Que se elaboró el Manual de Calidad.
- Que se elaboraron otros Manuales que el Servicio estimó conveniente elaborar, como por ejemplo: Manual de Procedimientos.
- Que se realizaron las auditorias de calidad y se cuenta con un Informe con resultados de éstas, señalando: Errores u omisiones detectadas e Incorporación de modificaciones detectadas en la auditoria.

Etapa VIII

- Certificado del sistema bajo Norma ISO 9001:2000, según alcance definido.

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

ETAPA I	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio establece la misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos (bienes y/o servicios)</p> <p>Define la misión considerando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ámbito actual donde opera el servicio y los cambios esperados futuros, lo que requiere conocer previamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los productos estratégicos (bienes y/o servicios) otorgados a los clientes / beneficiarios / usuarios de la institución. ○ La estructura organizacional y las funciones específicas. ○ Los sistemas de información utilizados en la institución. ➤ La legislación que enmarca su misión. ➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del servicio. ➤ La opinión de los clientes del servicio. 	<p>❑ El servicio presenta a DIPRES el informe de las definiciones estratégicas de la institución, que deberá contener, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Misión y objetivos estratégicos. ➤ Clientes/usuarios/beneficiarios, ➤ Productos (bienes o servicios) Estratégicos ➤ Misión y objetivos estratégicos en consistencia con los clientes/usuarios/beneficiarios y con los productos estratégicos. ➤ Las percepciones del equipo directivo y los funcionarios del servicio. ➤ La opinión de los clientes del servicio

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

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), el que incluye :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definición de centros de responsabilidad (centros de costos), en base a las declaraciones estratégicas definidas, considerando los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Relevante para los objetivos de la institución. ○ Dispone de cierto grado de autonomía en la asignación y el uso de los recursos. ○ Existe un ejecutivo responsable por su desempeño. ○ Genera información . ➤ Identificación de indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios), por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad y en los ámbitos de proceso, producto y resultado. ➤ Identificación de indicadores para medir el desempeño de productos de Gestión Interna relevantes para la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios) por centro de responsabilidad, en las dimensiones Eficiencia, Eficacia, Economía y Calidad. ➤ Identificación de la información relevante para la construcción de indicadores de desempeño. ➤ Diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño. 	<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"> ➤ Centros de responsabilidad definidos, los que deben cumplir con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ser relevantes (según las definiciones estratégicas de la Etapa I). ○ Disponer de cierto grado de autonomía presupuestaria. ○ Tener un ejecutivo responsable por su gestión. ○ Generar información relevante para la medición de indicadores. ➤ Los centros de responsabilidad deberán definir los indicadores de desempeño⁶⁴ relevantes: <ul style="list-style-type: none"> ○ En las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad⁶⁵. ○ En los ámbitos de control: proceso, producto y resultado⁶⁶. ○ Señalando correctamente la fórmula de cálculo. ○ Señalando el producto (bien y/o servicio) estratégico (o subproducto) al que se vincula. ○ Señalando el medio de verificación. ○ Señalando las áreas de gestión incorporadas en el PMG y/u otras áreas de gestión relevantes para la institución ○ Señalando el porcentaje del gasto institucional que cuenta con indicadores de desempeño. ➤ Identificación de la información específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño, de acuerdo al Medio de verificación. ➤ Identificar los indicadores de desempeño elaborados que se van a medir, justificando los casos de indicadores elaborados que no tendrán medición en el año t. ➤ Señalar los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores que se van a medir. ➤ Justificación de las modificaciones a las definiciones estratégicas definidas en la etapa anterior, si corresponde.

64 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.

65 Ver Guía Metodológica de Indicadores de Gestión, en www.dipres.cl

66 Ver Notas Técnicas de Indicadores de Desempeño.

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

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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"> ➤ La identificación de los aspectos del sistema necesarios de ajustar para el pleno funcionamiento del sistema de información, si corresponde considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Modificaciones a uno o más aspectos del Sistema de Información diseñado ○ Incorporar nuevos indicadores de desempeño ➤ Las mediciones de los indicadores de desempeño elaborados e identificados a ser medidos en el año en la Etapa II (nuevos y existentes).

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

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>❑ 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"> ➤ Los aspectos del sistema corregidos o modificados. ➤ Los indicadores de desempeño eliminados y/o corregidos y su fundamentación. ➤ Las mediciones de los indicadores de desempeño elaborados e identificados a ser medidos en el año en las etapas anteriores . (nuevos y existentes) ➤ Los reportes del SIG utilizados en los procesos de toma de decisión deberán considerar al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener una periodicidad adecuada a las necesidades de información para la toma de decisiones. ○ Incorporar Análisis de los resultados de los indicadores. ○ Ser elaborado según Niveles jerárquicos en los que se utiliza la información de los indicadores de desempeño (Jefe de Servicio, Equipo Directivo, Jefe de Centros de Responsabilidad, otros). ○ Resumen Ejecutivo del Reporte. <p>El servicio presenta a DIPRES en formato establecido las definiciones estratégicas y los indicadores de desempeño del SIG relevantes para ser presentados en la formulación del Proyecto de Ley de Presupuestos para el año siguiente, por DIPRES y deberá cumplir con señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definiciones estratégicas (Misión, objetivos estratégicos, productos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios). ➤ Nombre del indicador de desempeño, por dimensión y ámbito de control. ➤ Fórmula o algoritmo de cálculo (Unidad de medida, periodicidad o frecuencia). ➤ Productos (bienes o servicios) estratégicos al que se vincula. ➤ Medios de verificación.

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

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El Servicio presenta los indicadores de desempeño y sus metas en la formulación del presupuesto, el que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Priorización de los indicadores con sus respectivos ponderadores. ➤ Medios de Verificación. 	<p><input type="checkbox"/> El servicio presenta a DIPRES en formato establecido las definiciones estratégicas y los indicadores de desempeño del SIG relevantes para ser presentados en la formulación del Proyecto de Ley de Presupuestos para el año siguiente, por DIPRES y deberá cumplir con señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definiciones estratégicas (Misión, objetivos estratégicos, productos (bienes y/o servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios). ➤ Nombre del indicador de desempeño, por dimensión y ámbito de control⁶⁴. ➤ Fórmula o algoritmo de cálculo (Unidad de medida, periodicidad o frecuencia). ➤ Los productos estratégicos del servicio que cuentan con indicadores de desempeño ➤ La justificación o fundamentación técnica de los productos estratégicos que no cuentan con indicadores de desempeño ➤ Los Productos (bienes o servicios) relevantes o estratégicos al que se vincula. ➤ La priorización de los indicadores con sus respectivos ponderadores ➤ El porcentaje del gasto total ejecutado que está siendo medido por los productos estratégicos que cuentan con indicadores de desempeño ➤ Medios de verificación

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

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> 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.</p>	<p><input type="checkbox"/> El servicio presenta a DIPRES un informe con el grado de cumplimiento de los indicadores de desempeño presentados en la formulación presupuestaria del año anterior, considerando lo señalado en las etapas anteriores, cumpliendo con señalar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fundamentación de los resultados de los indicadores de desempeño. ➤ Las recomendaciones que surgen del análisis de los resultados de los indicadores. ➤ Los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas, identificando los plazos de ejecución, responsables e indicadores para medir su cumplimiento ➤ Programa de seguimiento de los compromisos producto del cumplimiento de los indicadores de desempeño incluyendo plazos y responsables.

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

ETAPA VII	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio prepara la certificación del sistema de Planificación y Control de Gestión, según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del sistema de Planificación y Control de Gestión, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO y que no se encuentran considerados en los procesos del sistema de Planificación y Control de Gestión. ➤ Elaboración de un Plan para la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Planificación y Control de Gestión, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan. ➤ Implementación del Plan para la certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Planificación y Control de Gestión, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ajustes al Manual de Calidad⁶⁷ según estándar entregado por la DIPRES. ○ Ejecución de auditorias a los procesos del sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación. ○ Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorias. 	<p>❑ El servicio desarrolla el Plan⁶⁸ para la preparación de la Certificación, que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de los procesos del Sistema de Planificación y Control de Gestión, respecto a las exigencias definidas en la Norma ISO 9001:2000 que contempla al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de los requerimientos que emanan de las normas ISO, correspondientes a requisitos técnicos de etapas anteriores del sistema u a otros desarrollos del Servicio, y sus necesarias adecuaciones a la norma. ○ Identificación de los requerimientos que emanan de las normas ISO, no considerados en los requisitos técnicos de etapas anteriores del sistema. ➤ Programa de trabajo de implementación del Plan para la preparación de la Certificación, el que debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades⁶⁹. ○ Plazos. ○ Responsables. ➤ Antecedentes respecto de la implementación del Plan para la certificación el que debe incluir, al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad ○ Otros Manuales que el Servicio estime conveniente elaborar, como por ejemplo: Manual de Procedimientos. ○ Informe con resultados de auditorias de calidad, señalando. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Errores u omisiones detectadas⁷⁰. ▪ Incorporación de modificaciones⁷¹ detectadas en la auditoria.

67 Manual de Calidad: Herramienta que define un estándar para un conjunto de procedimientos documentados, que describen los procesos del Sistema en el Servicio y la relación entre los procesos y el alcance del sistema certificar.

68 El Plan se desarrolla según la norma ISO 9001:2000, Manual de Referencia para la Implementación bajo norma ISO 9001:2000 y otros antecedentes técnicos referidos a la norma.

69 Dentro de las actividades que el Servicio deberá considerar para la preparación de la certificación está la capacitación del personal que trabaja en el desarrollo de los procesos del sistema de Planificación y Control de Gestión, específicamente en las competencias relativas a certificación bajo Norma ISO 9001:2000: Implementación y Certificación, Documentación para sistemas certificados bajo Norma ISO 9001:2000 y Auditorias Internas de Sistemas de Gestión de Calidad, según ISO 19011.

70 Se refiere a la detección por parte de los auditores internos de no conformidades al sistema.

71 Esto incluye la detección de oportunidades de mejora para el sistema.

AREA: PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA

SISTEMA: PLANIFICACIÓN/ CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA VIII	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Planificación y Control de Gestión. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras⁷² para lo cual debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos por DIPRES. ➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO. ➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades. ➤ Certificación⁷³ del Sistema según alcance definido. 	<p>❑ El servicio desarrolla el proceso de solicitud de certificación bajo la norma ISO 9001:2000, el que incluye al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos DIPRES. ➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO. ➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades. ➤ Certificación⁷³ del Sistema según alcance definido.

72 Los organismos certificadoros deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

73 La duración de la certificación será de 3 años, periodo en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados semestral o anualmente, a través de las auditorias de mantención realizadas por la empresa certificadora.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Organismo Técnico Validador : CAIGG

Etapa I

El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

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

Etapa II

El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de servicio creando la unidad de Auditoria Interna.
- Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoria señalados en los requisitos técnicos
- Diagnóstico de las áreas de riesgo de la institución para el año corriente⁷⁴.
- Plan Trienal (Trienio tres años siguientes⁷⁵) y Plan para el año siguiente con el desarrollo de los objetivos institucionales, ministeriales y gubernamentales para cada uno de ellos.

Etapa III

El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de servicio creando la unidad de Auditoria Interna.
- Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoria señalados en los requisitos técnicos
- Diagnóstico de las áreas de riesgo de la institución para el año corriente⁷⁴.
- Informe con la ejecución anual del Plan, las limitaciones observadas en el desarrollo de las auditorias y las sugerencias para abordarlas. Además debe incluir un listado con las auditorias realizadas en el año y las medidas adoptadas.

Etapa IV

El informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- Resolución exenta u otro documento oficial del Jefe de servicio creando la unidad de Auditoria Interna.
- Antecedentes del funcionamiento de la Unidad de Auditoria señalados en los requisitos técnicos.
- Diagnóstico de las áreas de riesgo de la institución para el año corriente⁷⁴.
- Informe con los compromisos derivados de las recomendaciones, Programa de Seguimiento, Resultados del Programa de Seguimiento; Conclusiones y nuevas recomendaciones, si las hubiere.

Etapa V

Carta del Jefe de Servicio que informa respecto del cumplimiento del Plan para la implementación de la Certificación, la que deberá incluir lo siguiente:

- Que se elaboró el Manual de Calidad.
- Que se elaboraron otros Manuales que el Servicio estimó conveniente elaborar, como por ejemplo: Manual de Procedimientos.
- Que se realizaron las auditorias de calidad y se cuenta con un Informe con resultados de éstas, señalando: Errores u omisiones detectadas e Incorporación de modificaciones detectadas en la auditoria.

Etapa VI

- Certificado del sistema bajo Norma ISO 9001:2000, según alcance definido.

⁷⁴ El año corriente corresponde al año 2004

AREA: AUDITORIA INTERNA
SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El Servicio crea formalmente la Unidad de Auditoría Interna, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Unidad de Auditoría Interna depende directamente del Jefe de Servicio. ➤ La misión y los objetivos de la Unidad de Auditoría 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 Auditoría Interna. ❑ El Servicio presenta al CAIGG: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resolución exenta de creación de la Unidad de Auditoría. ➤ Resolución exenta u otro documento referente al nombramiento del Jefe de la Unidad de Auditoría. ➤ Informe de funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna. ➤ Informe de capacitación del personal de la Unidad de Auditoría Interna. ➤ Informe de reuniones de Comité de Auditoría Ministerial y/o Regional, según corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El Servicio crea la Unidad de Auditoría Interna a través de una resolución exenta⁷⁶ u otro documento que presenta al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), que deberá especificar al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Misión de la Unidad, las incompatibilidades y sus objetivos. ➤ Las principales funciones de la Unidad de Auditoría, 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. ➤ La metodología de trabajo y coordinación con el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno a través del Auditor Ministerial. ❑ El Servicio envía una copia de resolución exenta u otro documento referente al nombramiento del Jefe de la Unidad de Auditoría. ❑ Funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna. <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Servicio presenta al CAIGG un Informe con los antecedentes de funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna⁷⁷, aprobado por el Jefe de Servicio, el que deberá contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ubicación o dependencia de la Unidad. ○ Cantidad de personal que trabaja en la Unidad, señalando la profesión, año de titulación, institución o entidad que otorgó el título, cursos de capacitación o actualización y experiencia en el área de auditoría o control interno y tipo de contrato o calidad jurídica de los funcionarios y del Jefe de la Unidad. ➤ El Servicio presenta al CAIGG un informe con las fortalezas y debilidades de la Unidad de Auditoría, en relación con:

75 Corresponde al trienio 2005, 2006 y 2007

76 Se exige de presentar la resolución exenta o documento mediante el cual se creó la unidad de auditoría interna, a aquellos Servicios cuyas resoluciones o documentos no presenten modificaciones efectuadas durante el año 2005 y que hayan sido previamente aprobadas por el CAIGG., siempre y cuando el jefe de Servicio, certifique y comunique de dicha circunstancia.

77 Se exige de presentar el informe de funcionamiento de la unidad de auditoría interna a aquellos Servicios cuyos informes no presenten modificaciones respecto del presentado al CAIGG el año 2004, salvo que existiesen cambios en cualquiera de los elementos señalados en dicho informe, por ejemplo: en la dependencia, estructura, funciones u otros de la Unidad de Auditoría Interna, y especialmente, modificaciones de hecho. Respecto a este pie de página y al anterior, éstos deben ser comunicados en el informe correspondiente a esta etapa, aprobado por el Jefe de Servicio.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Organización de la Unidad de Auditoría: ámbito de acción, existencia de manuales actualizados de organización y procedimientos, etc. ○ Personal: Analizar la dotación en cuanto a cantidad, cualificación, supervisión, programas y necesidades de capacitación. <p>❑ Capacitación del Personal de la Unidad de Auditoría Interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Unidad de Auditoría debe identificar, antes del 30 de abril, las Competencias específicas que se requieren para el adecuado desempeño de su rol. En esta identificación deben considerarse aspectos conceptuales y metodológicos relacionados a la disciplina de Auditoría⁷⁸ ➤ El Servicio presenta al CAIGG un Informe que contenga los antecedentes referentes a la capacitación del personal de la Unidad de Auditoría. Específicamente, las competencias identificadas, y las acciones de capacitación ejecutadas al 31 de diciembre de 2005. <p>❑ Reuniones de Comité de Auditoría:</p> <p>El Servicio presenta al CAIGG un informe que contenga antecedentes referentes a las reuniones del Comité de Auditoría Ministerial y/o Regional, aprobado por el Jefe de Servicio, adjuntando copia de las actas del Comité.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Comité de Auditoría citado por el Auditor Ministerial⁷⁹ que deberá: <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar a lo menos 5 (cinco) reuniones en el año. ○ El Jefe o su representante de la Unidad de Auditoría, deberá asistir a lo menos a 3 (tres) de las reuniones realizadas. ○ El Sectorialista del CAIGG, deberá ser invitado a lo menos a 3 (tres) de las reuniones realizadas. ➤ El Comité de Auditoría Regional⁸⁰ deberá cumplir con al menos los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar a lo menos 3 (tres) reuniones en el año, con la participación del titular de la Unidad de Auditoría del Servicio en la región. ○ El Sectorialista del CAIGG, deberá ser invitado a lo menos a 3 (tres) de las reuniones de los Comités regionales.
--	--

78 Dichas competencias deben ser elaboradas en el marco de la identificación de competencias realizado en la etapa II del sistema de capacitación del PMG. Y que las acciones de capacitación formen parte del Plan Anual de capacitación.

79 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.

80 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 TECNICOS
<p>❑ La Unidad de Auditoría 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 Auditorías que se han realizado previamente, la existencia de manuales de organización y procedimientos, la participación de la función de Auditoría en la planificación y desarrollo de sistemas de información, entre otros.</p> <p>❑ La Unidad de Auditoría Interna elabora un Plan Anual para el año siguiente, en base al diagnóstico realizado y presenta el informe correspondiente, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las tres líneas de Auditoría: Institucional, Ministerial y Gubernamental, siendo esta última definida por S.E. el Presidente de la República. ➤ El cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución. 	<p>❑ El Servicio presenta al CAIGG el Informe de diagnóstico aprobado por el Jefe de Servicio. Dicho informe deberá incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presentación Matriz de Riesgo Institucional⁸¹: <ul style="list-style-type: none"> ○ Esta matriz de riesgo se debe construir, mediante un análisis de variables o factores que permitan identificar riesgos relevantes que afectan a la organización, y que tienen importancia estratégica para ella. ➤ Esta matriz de riesgo, debe contener al menos los siguientes componentes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de áreas y/o procesos críticos de riesgo del Servicio, mediante una metodología⁸² recomendada y/o validada por el CAIGG, aplicada de acuerdo a las características propias de cada Servicio. ○ Clasificación de las áreas y/o procesos de acuerdo a su criticidad, (Alta, Media y baja) las que deberán darse a conocer a todo el Servicio. ○ Recomendaciones por parte del Auditor de los temas relevantes a ser incorporados en el Plan Anual de Auditoría. <p>❑ El Servicio presenta al CAIGG un (1) Informe que contenga el Plan Trianual (2006/2007/2008) y el Plan Anual (2006), aprobado por el Jefe de Servicio, el que deberá considerar a lo menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Introducción. ➤ Plan Trianual, presentando un cronograma específico con los plazos y prioridades para las áreas y/o procesos de riesgo clasificados en alta, media y baja para tres años.

81 Mediante una metodología recomendada y/o validada por el CAIGG, aplicada de acuerdo a las características propias de cada Servicio.

82 La metodología recomendada se sustenta en la capacitación de “Análisis de Métodos y Procedimientos, sobre la base de conceptos de Auditoría Interna Moderna” y los Documentos Técnicos emitidos por el CAIGG.

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de los Objetivos Ministeriales fijados de acuerdo al diagnóstico que determinó las áreas que debían auditarse. ➤ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Anual (2006) detallando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Las actividades y objetivos de control de los objetivos gubernamentales, ministeriales⁸³ e institucionales. ○ El Plan debe contener al menos 3 Auditorías identificadas en la Matriz de Riesgo Institucional, con los mayores niveles de criticidad o riesgo. ○ Cronograma de actividades. ○ Equipo de trabajo y estimación de horas de auditoría. ☐ 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.

83 Objetivo Ministerial, se solicita formularlo a más tardar el 30 de Noviembre de 2005, fundamentando Objetivos y Alcance y adjuntar su Programa de Auditoría respectivo.

AREA: AUDITORIA INTERNA
SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> Plan Anual de Auditoría correspondiente al período, se ejecuta cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplica los mecanismos de Auditorías de acuerdo a la metodología que señala el CAIGG, cuyos principales aspectos a considerar son: personal, estructura organizacional, procedimientos y métodos y sistemas de información. ➤ Aplica normas relativas a la estructuración de planes de trabajo. <p><input type="checkbox"/> Realiza las actividades especificadas en el Plan Anual de Auditoría, incluyendo al menos 3 Auditorías de carácter preventivo (Clasificadas de alto riesgo) durante el desarrollo de esta etapa.</p>	<p><input type="checkbox"/> Programa de Auditoría⁸⁴:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Para cada objetivo de control (Gubernamental, Ministerial, Institucional) auditado se debe acompañar el programa de auditoría específico utilizado. Este Programa debe contener la siguiente estructura (mínima): <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos generales y específicos de la auditoría. ○ Identificación de riesgos operativos. ○ Alcance de la auditoría⁸⁵. ○ Descripción de los procedimientos y pruebas de auditoría a aplicar sobre los controles existentes. ○ Estimación de las horas de auditoría. ○ Definición del equipo de trabajo y responsable. <p><input type="checkbox"/> Informes de Auditoría Interna.⁸⁶</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los Informes emitidos por el Auditor Interno y remitidos al Jefe de Servicio deben contener en su estructura a lo menos: ➤ Informe Ejecutivo. ➤ Informe Detallado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos Generales y Específicos. ○ Alcance de la auditoría. ○ Oportunidad de la auditoría. ○ Análisis de resultados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripción de los hallazgos⁸⁷ y/o debilidades de control detectadas⁸⁸. ▪ Efecto real o potencial que generan éstas. ▪ Sugerencias o recomendaciones⁸⁹ para mitigar los efectos. <p><input type="checkbox"/> Informe Ejecutivo Mensual.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Servicio presenta mensualmente al CAIGG el informe⁹⁰ de la ejecución de las Auditorías terminadas⁹¹, el que deberá incluir al menos lo siguiente:

84 Para el año 2005, la Unidad de Auditoría, debe programar al menos una (1) auditoría de su Plan, de acuerdo con la metodología en base a riesgos, diseñada por el CAIGG.

85 El Alcance de la Auditoría se puede determinar desde distintos puntos de vista; período de tiempo que abarcó la revisión; tamaño de la muestra auditada respecto al universo total (Cantidad de personas, registros, etc.); profundidad o amplitud de análisis de los temas auditados. En el caso de auditar transferencias u otros recursos medibles en dinero, el alcance se expresa como el porcentaje que representa la muestra auditada respecto al total del ítem del presupuesto.

86 El CAIGG, tomará muestras en el proceso de validación de los informes de auditoría interna, para evaluar este requisito.

87 Hallazgos de Auditoría: Son todos aquellos hechos ocurridos y detectados por el Auditor, cuya materialización tiene un efecto significativo para la organización.

88 Debilidades de Control: Son todos aquellos hechos o situaciones que presentan una alta exposición al riesgo y que de materializarse afectarían significativamente a la organización.

89 Las Sugerencias o Recomendaciones al menos deben: individualizar al responsable de implementarlas, ser concretas, oportunas y prácticas, ser coherentes con los elementos del informe, contribuir a la minimización de los efectos, y señalar plazos para su implementación. Además deben ser redactadas con la finalidad de permitir un seguimiento adecuado a su implementación.

90 Dicho informe se deberá presentar al CAIGG mensualmente a partir del mes de febrero, conteniendo las actividades realizadas el mes anterior. El plazo de entrega será el último día hábil del mes siguiente.

91 De no existir informes terminados de auditoría, se deberá informar las tareas desarrolladas por la Unidad de Auditoría.

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos generales y específicos. ○ Contenido, materia o área auditada en cada Informe⁹² ○ Alcance de la Auditoría⁹³ ○ Oportunidad de la Auditoría ○ Debilidades y/o hallazgos en la Auditoría⁹⁴ ○ Efecto de la debilidad en el área, proceso o sistema, etc. ○ Sugerencias y Recomendaciones del Auditor y compromisos que de éstas se deriven. ○ Las limitaciones observadas en el desarrollo de la auditoría y las sugerencias para abordarlas. <p>□ Informe Final.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Servicio presenta al CAIGG el informe de la ejecución del 100% del Plan Anual de Auditoría, aprobado por el Jefe de Servicio. El que deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de la ejecución del Plan Anual de Auditoría que considere: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Total de las auditorías y actividades realizadas en el año. ▪ Análisis de la ejecución de las auditorías planificadas. ▪ Análisis de la ejecución de las auditorías no planificadas. ▪ Análisis sobre el cumplimiento del cronograma de trabajo comprometido. ○ La Conclusión referente al resultado del trabajo anual. <p>□ Modificación del Plan Anual de Auditoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las modificaciones, si existieran, al Plan Anual de Auditoría deben presentarse al CAIGG a más tardar el 30 de Junio del 2005 y estar debidamente justificadas y aprobadas por el Jefe de Servicio. Con respecto a las modificaciones que se efectúen, el Servicio no podrá reemplazar auditorías de su Plan Anual, por aquellas efectuadas en áreas tales como: PMG, Servicio de Bienestar y Ley de Nuevo Trato. ➤ Las auditorías que modifican el Plan Anual original, deben ser respaldadas por un nuevo análisis de riesgo y su respectiva Matriz de Riesgo Institucional.

92 Esta identificación, debe ser estrictamente coincidente con la materia, área o proceso, identificada en el Plan Anual y Programa de Auditoría.

93 El Alcance de la Auditoría se puede determinar desde distintos puntos de vista; período de tiempo que abarcó la revisión; tamaño de la muestra auditada respecto al universo total (Cantidad de personas, registros, etc.); profundidad o amplitud de análisis de los temas auditados. En el caso de auditar transferencias u otros recursos medibles en dinero, el alcance se expresa como el porcentaje que representa la muestra auditada respecto al total del ítem del presupuesto.

94 Hallazgos de Auditoría: Son todos aquellos hechos ocurridos y detectados por el Auditor, cuya materialización tiene un efecto significativo para la organización.

ETAPA IV	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> La Unidad de Auditoría Interna genera mensual y anualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de las Auditorías realizadas, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Ejecutivos. ➤ Identificación de antecedentes, objetivos específicos de Auditoría, resultados, opinión del Auditor y recomendaciones para los siguientes periodos. <p><input type="checkbox"/> La unidad de Auditoría 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><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"/> Priorización de materias sobre las cuales hacer seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Servicio prioriza y selecciona las auditorías a las cuales se les va hacer seguimiento, en base a las siguientes variables relevantes entre otras: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nivel de Riesgo que presenta el área, proceso o sistema auditado en la última Matriz de Riesgo Institucional. ○ La importancia estratégica que posee el área, proceso o sistema auditado para la Institución. ○ Existencia de auditorías y seguimientos realizados con anterioridad sobre el área, proceso o sistema auditado. <p><input type="checkbox"/> Definición de Compromisos de Seguimiento⁹⁵</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Servicio presenta al CAIGG dos (2) informes con los Compromisos de Seguimiento aprobados por el Jefe de Servicio, para el año 2005, basados en la priorización descrita en el punto anterior. <ul style="list-style-type: none"> ○ Primer informe. Deberá contener: Los compromisos de seguimiento a las recomendaciones emitidas durante el año 2003 y 2004, que no hayan sido implementadas al 31/12/2004. Este informe se debe entregar al CAIGG antes del 15 de Junio del año 2005, y debe contener la metodología utilizada para priorizar las materias sobre las cuales se definió el compromiso. ○ Segundo informe. Deberá contener: Los compromisos de seguimiento de recomendaciones y sugerencias emitidas durante el período comprendido entre el 01 de Enero al 31 Julio del año 2005. Este informe debe entregarse al CAIGG antes del 30 de Agosto del año 2005, y debe contener la metodología utilizada para priorizar las materias sobre las cuales se definió el compromiso. ➤ La Unidad de Auditoría deberá realizar seguimiento al 100% de los compromisos. <p><input type="checkbox"/> Informe consolidado de resultados del grado de implementación de los Compromisos de Seguimiento⁹⁶.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Servicio presenta al CAIGG el informe consolidado del grado de implementación de los Compromisos de Seguimiento, aprobado por el Jefe de Servicio, el que deberá contener:

⁹⁵ Los compromisos de seguimiento, se deberán implementar antes del 31 de diciembre del año 2005.

⁹⁶ El CAIGG, en el proceso de validación tomará muestras de los respaldos del cumplimiento del compromiso, para evaluar este requisito.

	<ul style="list-style-type: none">○ Introducción.○ Evaluación de Resultados:<ul style="list-style-type: none">▪ Indicar el número de informe, fecha de informe, materia auditada, recomendación y compromiso, grado de cumplimiento de implementación del compromiso, motivo del no cumplimiento, nueva recomendación, impacto de la adopción de los compromisos.○ Conclusiones. <p>➤ El grado de cumplimiento de implementación mínimo requerido respecto de los compromisos de seguimiento se medirá con la siguiente relación:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Si la cantidad de compromisos de Seguimiento está entre 1 y 30, entonces el porcentaje mínimo de implementación corresponde a un 90%.○ Si la cantidad de compromisos de seguimiento está entre 31 y 70, entonces el porcentaje mínimo de implementación es 80%.○ Si la cantidad de compromisos de seguimiento es igual o mayor que 71, entonces el porcentaje mínimo de implementación es 70%.
--	--

AREA: AUDITORIA INTERNA
 SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA V	REQUISITOS TECNICOS
<p>❑ El servicio prepara la certificación del sistema de Auditoria Interna según la Norma ISO 9001:2000, la que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un Diagnóstico de los procesos del sistema de Auditoria Interna, necesarios de normalizar para ser certificados según la Norma ISO 9001:2000, definiendo los requerimientos que emanan de las Normas ISO y que no se encuentran considerados en los procesos del sistema de Auditoria Interna. ➤ Elaboración de un Plan para la Certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Auditoria Interna, incluyendo un Programa para llevar a cabo dicho Plan, el que debe definir actividades, responsables y fechas de desarrollo del Plan. ➤ Implementación del Plan para la certificación de los procesos asociados al desarrollo del sistema de Auditoria Interna, el que debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ajustes al Manual de Calidad⁹⁷ según estándar entregado por la DIPRES. ○ Ejecución de auditorias a los procesos del sistema para detectar errores u omisiones que deben ser considerados en la certificación. ○ Incorporación de modificaciones detectadas en las auditorias. 	<p>❑ El servicio desarrolla el Plan⁹⁸ para la preparación de la Certificación, que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de los procesos del Sistema de Auditoria Interna, respecto a las exigencias definidas en la Norma ISO 9001:2000 que contempla al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación de los requerimientos que emanan de las normas ISO, correspondientes a requisitos técnicos de etapas anteriores del sistema u a otros desarrollos del Servicio, y sus necesarias adecuaciones a la norma. ○ Identificación de los requerimientos que emanan de las normas ISO, no considerados en los requisitos técnicos de etapas anteriores del sistema. ➤ Programa de trabajo de implementación del Plan para la preparación de la Certificación, el que debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades⁹⁹. ○ Plazos. ○ Responsables. ➤ Antecedentes respecto de la implementación del Plan para la certificación el que debe incluir, al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad ○ Otros Manuales que el Servicio estime conveniente elaborar, como por ejemplo: Manual de Procedimientos. ○ Informe con resultados de auditorias de calidad, señalando. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Errores u omisiones detectadas¹⁰⁰ ▪ Incorporación de modificaciones¹⁰¹ detectadas en la auditoria.

97 Manual de Calidad: Herramienta que define un estándar para un conjunto de procedimientos documentados, que describen los procesos del Sistema en el Servicio y la relación entre los procesos y el alcance del sistema certificar.

98 El Plan se desarrolla según la norma ISO 9001:2000, Manual de Referencia para la Implementación bajo norma ISO 9001:2000 y otros antecedentes técnicos referidos a la norma.

99 Dentro de las actividades que el Servicio deberá considerar para la preparación de la certificación está la capacitación del personal que trabaja en el desarrollo de los procesos del sistema de Auditoria Interna, específicamente en las competencias relativas a certificación bajo Norma ISO 9001:2000: Implementación y Certificación, Documentación para sistemas certificados bajo Norma ISO 9001:2000 y Auditorias Internas de Sistemas de Gestión de Calidad, según ISO 19011.

100 Se refiere a la detección por parte de los auditores internos de no conformidades al sistema.

101 Esto incluye la detección de oportunidades de mejora para el sistema.

AREA: AUDITORIA INTERNA
 SISTEMA: AUDITORIA INTERNA

ETAPA VI	REQUISITOS TECNICOS
<p><input type="checkbox"/> Certificación de los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Auditoria Interna. El Servicio solicita la Certificación a empresas certificadoras¹⁰² para lo cual debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos DIPRES. ➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO. ➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades. ➤ Certificación¹⁰³ del Sistema según alcance definido. 	<p><input type="checkbox"/> El servicio desarrolla el proceso de solicitud de certificación bajo la norma ISO 9001:2000, el que incluye al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de selección de la empresa certificadora considerando, entre otros los requisitos definidos DIPRES. ➤ El proceso de Pre-Certificación, donde la empresa certificadora realiza una auditoria para detectar las No Conformidades con la Norma ISO. ➤ El proceso de incorporación de las modificaciones para resolver todas las No Conformidades. ➤ Certificación¹⁰³ del Sistema según alcance definido.

102 Los organismos certificadores deben estar acreditados en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

103 La duración de la certificación será de 3 años, período en el cual el servicio debe mantener los estándares de sus procesos certificados, los cuales serán auditados semestral o anualmente, a través de las auditorias de mantención realizadas por la empresa certificadora.

AREA: PLANIFICACIÓN/CONTROL/GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: SUBDERE</p> <p>Etapa I El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 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 productos y clientes/usuarios/beneficiarios. <p>Etapa II El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 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 productos y clientes/usuarios/beneficiarios.<input type="checkbox"/> Diseño del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios).<input type="checkbox"/> Diseño del Plan para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información<input type="checkbox"/> Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios) y para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información. <p>Etapa III El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 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 productos y clientes/usuarios/beneficiarios.<input type="checkbox"/> Diseño del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios).<input type="checkbox"/> Diseño del Plan para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información<input type="checkbox"/> Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios) y para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información.<input type="checkbox"/> Grado de avance del servicio con la implementación del programa de trabajo<input type="checkbox"/> Diseño inicial del programa de seguimiento. <p>Etapa IV El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 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 productos y clientes/usuarios/beneficiarios.<input type="checkbox"/> Diseño del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios).<input type="checkbox"/> Diseño del Plan para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información<input type="checkbox"/> Programa de trabajo para la implementación del plan para incorporar perspectiva territorial en la entrega de los productos (bienes y/o servicios) y para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información.<input type="checkbox"/> Grado de avance del servicio con la implementación del programa de trabajo<input type="checkbox"/> Diseño inicial del programa de seguimiento.<input type="checkbox"/> Informe del servicio con los resultados y recomendaciones de la implementación del programa de trabajo y del programa de seguimiento.<input type="checkbox"/> Aspectos del plan no incluidos en el programa de trabajo elaborado en la etapa anterior.

AREA: PLANIFICACIÓN/CONTROL/GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio elabora un diagnóstico de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde una perspectiva territorial¹⁰⁴, y presenta informe a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) para su validación¹⁰⁵. Para esto el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analiza e identifica los productos estratégicos (subproductos y/o productos específicos) de la institución en los que corresponde aplicar perspectiva territorial y aquellos en los que corresponde incorporar modificaciones para responder a dicha perspectiva. ➤ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias de incorporar en la entrega de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ características de los productos ○ provisión o modo de acceso de los productos ○ procesos internos y externos (como por ejemplo, los procesos de coordinación presupuestaria y operacional con otros servicios para la entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)) 	<p>❑ El servicio presenta a SUBDERE un informe con el diagnóstico¹⁰⁸ de los productos estratégicos (bienes y o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios desde una perspectiva territorial y la identificación de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por región. Dicho informe debe incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Productos estratégicos (subproductos y/o productos específicos) de la institución¹⁰⁹, identificando aquellos que: <ul style="list-style-type: none"> ○ registran algún avance o incorporan la perspectiva territorial ○ En los que corresponda incorporar la perspectiva territorial ○ En los que no corresponda incorporar la perspectiva territorial ➤ Clientes, usuarios, beneficiarios asociados con los productos estratégicos por región. ➤ Medidas para implementar la perspectiva territorial, a partir del diagnóstico de los productos (incluye los que están en proceso y nuevos) <ul style="list-style-type: none"> ○ En aquellos productos que es factible incorporar la perspectiva territorial ○ En aquellos productos que corresponde desagregar la información por región ○ En aquellos productos que han incluido la perspectiva territorial con anterioridad y que es posible profundizarla ○ En aquellos productos que no es posible incorporar la perspectiva territorial señalando las razones. ➤ Inequidades territoriales existentes en la provisión de los productos producidas al menos por: <ul style="list-style-type: none"> ○ Las características de los productos ○ La forma de provisión de los productos ○ Los procesos internos y externos que lleva a cabo el servicio para proveer los productos

104 La perspectiva territorial o gestión territorial integrada se refiere a que el servicio cumple con los requisitos técnicos que le permiten contribuir a mejorar la satisfacción de las necesidades de sus clientes, usuarios y beneficiarios a través de una mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, bienes y servicios. La mayor equidad se logra a través de la adecuación de la definición, modos de acceso y provisión de sus productos a la realidad regional y la integración a través de una mayor complementariedad de sus productos, bienes y servicios con las de otros servicios afines, de modo de presentar una oferta integrada de productos y servicios en las regiones.

105 Los servicios quedarán excluidos de las etapas 2 y siguientes del sistema Gestión Territorial Integrada, si como resultado del Diagnóstico, validado por SUBDERE, no le es aplicable la perspectiva territorial en la provisión de sus bienes y/o servicios.

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analiza e identifica el gasto de la institución, por región¹⁰⁶, que destina a la provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) en los que corresponde aplicar perspectiva territorial . ➤ Analiza e identifica el grado de desconcentración¹⁰⁷ utilizado en la provisión de los productos estratégicos, en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, incluyendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ las facultades delegadas no ejercidas señalando las razones ○ las facultades no delegadas y necesarias para entregar los productos con perspectiva territorial ➤ Identifica la opinión de los servicios públicos relevantes que afectan los bienes y/o servicios de la institución en los que corresponde aplicar perspectiva territorial. ➤ El servicio identifica el o los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial y sus clientes/usuarios/beneficiarios asociados. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gasto de la institución, por región, que destina a la provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) en los que corresponde aplicar perspectiva territorial . ➤ Las facultades desconcentradas: <ul style="list-style-type: none"> ○ delegadas y no ejercidas ○ No delegadas y necesarias para entregar los productos con perspectiva territorial. ➤ Identificación de los servicios públicos a los que se les consultará la opinión respecto a los productos, bienes y servicios de la institución que aplican perspectiva territorial <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción y fundamentación de los criterios utilizados para la selección de los servicios públicos ○ Servicios públicos seleccionados ○ Opiniones acogidas ➤ Sistemas de información identificados¹¹⁰ vinculados a los clientes, usuarios, beneficiarios con al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los niveles de desagregación de los datos por región vinculados a los clientes, usuarios, beneficiarios. ○ Las etapas del proceso de información en las que corresponde desagregar la información por región (recolección, procesamiento, salidas computacionales y análisis de la información) ○ La selección de los sistemas de información y la etapa del proceso en que es factible desagregar la información por región. ○ Las medidas necesarias para incorporar perspectiva territorial en los sistemas de información seleccionados.

106 Los servicios que por razón de su misión, funciones, naturaleza de sus productos y/o la localización de sus clientes/ usuarios/ beneficiarios provean sus productos exclusivamente en determinadas regiones, aplicarán este requisito solo en dichas regiones

107 En el caso que el diagnóstico verifique la existencia de productos que les corresponde aplicar la perspectiva territorial y la posibilidad de desconcentración administrativa sea inaplicable en el corto plazo, se deberá dar cuenta de ello en el diagnóstico.

108 El diagnóstico consiste en identificar la situación actual del servicio respecto de la perspectiva territorial en la entrega o provisión de productos (bienes y/o servicios) en cada una de las regiones en que el servicio tenga presencia regional.

109 Corresponde a la ficha de identificación Formulario A1 presentada en el proyecto de Ley de Presupuesto del año 2004, actualizada según corresponda.

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

AREA: PLANIFICACIÓN/CONTROL/GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora el Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos, aprobado por el jefe de servicio y, presenta informe a la SUBDERE para su validación. Este plan debe incluir, al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los productos en los que aplicará perspectiva territorial ➤ las opiniones pertinentes de los servicios públicos relevantes sobre los productos estratégicos en los que aplicará la perspectiva territorial ➤ Las modificaciones necesarias para que estos productos incorporen perspectiva territorial. ➤ La identificación fundada, en los casos que corresponda, de las situaciones especiales o variables externas que puedan afectar la aplicación del plan de gestión territorial integrada. ➤ Las iniciativas nuevas (nuevos productos estratégicos) que deben incorporar la perspectiva territorial, si corresponde ➤ Los instrumentos necesarios para implementar la perspectiva territorial en los productos estratégicos que corresponda. <p>❑ El servicio elabora un programa de trabajo para la implementación del Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (y nuevos productos si corresponde), y lo presenta a la SUBDERE para su validación, incluyendo:</p>	<p>❑ El servicio presenta a la SUBDERE un informe con el plan para incorporar la perspectiva territorial 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"> ➤ Plan para Incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos, considerando <ul style="list-style-type: none"> ○ El objetivo general del Plan de incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos. ○ Los objetivos específicos del Plan¹¹² vinculados a los Productos Estratégicos, señalando las mejoras, innovaciones o modificaciones que incorporan la perspectiva territorial. ○ Opiniones acogidas de los servicios públicos seleccionados y consultados en la etapa anterior ○ Las variables externas, si las hubiera, que puedan afectar la aplicación de la perspectiva territorial. ○ Las medidas que se aplicarán para implementar la perspectiva territorial. ○ Los indicadores de desempeño para medir el avance de la incorporación de la perspectiva territorial y sus metas ➤ Plan para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información, considerando <ul style="list-style-type: none"> ○ El objetivo general del Plan. ○ Los objetivos específicos del Plan ○ Las variables externas, si las hubiera, que puedan afectar el diseño lógico del sistema de información. ○ Los indicadores de desempeño para medir el avance de la elaboración del diseño lógico del sistema de información. <p>❑ El servicio elabora el programa de trabajo para la implementación, en la etapa siguiente, del Plan para Incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos y el Plan para elaborar o perfeccionar el diseño lógico del sistema de información, el que deberá incluir al menos:</p>

111 Este objetivo no es aplicable para los servicios sin representación regional. Los servicios a los que les corresponde asistir al Gabinete Regional Ampliado son aquellos que cuentan con representante regional.

112 Los objetivos específicos deben ser claros, verificables y estar vinculados a los productos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos, y los responsables de la implementación en cada región. ❑ El servicio elabora o perfecciona el diseño lógico del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos en los que corresponda aplicar perspectiva territorial y clientes/usuarios/beneficiarios por región. ❑ El servicio elabora el programa de trabajo para la implementación del diseño lógico del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos en los que corresponda aplicar perspectiva territorial y clientes/usuarios/beneficiarios por región, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los principales hitos, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación en cada región. ❑ El servicio¹¹¹ participa en el gabinete regional ampliado en funcionamiento cumpliendo al menos con: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participa en las reuniones convocadas por el Intendente con sus representantes titulares ➤ El servicio elabora y presenta al Intendente para su conocimiento, informe ejecutivo en el que señala el Plan para la incorporación de la perspectiva territorial que aplicará en la entrega de los productos estratégicos que corresponda, validado por SUBDERE 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cronograma con los principales hitos, actividades, plazos y responsables de la implementación en cada región¹¹³. ❑ El servicio participa en el Gabinete Regional Ampliado en funcionamiento¹¹⁴, con sus representantes titulares, cumpliendo al menos con: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participa en, al menos, dos tercios del total de reuniones convocadas por el Intendente al año. ❑ Elabora y presenta al Intendente un informe que debe contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los productos en los que se aplica la perspectiva territorial. ➤ Las modificaciones necesarias a los productos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial. ➤ Las opiniones acogidas de los servicios públicos consultados. ➤ La identificación de las variables externas que afectan la aplicación de la perspectiva territorial.
---	---

113 En los casos de las Subsecretarías que cuenten con Secretarías Regionales Ministeriales y de los servicios con direcciones regionales, deberán incluir a estas oficinas regionales a los programas de trabajo designando un responsable, ya sean las jefaturas regionales o a quien estas designen.

114 Se entiende que el Gabinete Regional Ampliado está en funcionamiento cuando los servicios que lo integran presentan, cuando sea requerido, el estado de avance del programa de trabajo de la región respectiva, señalando los objetivos, actividades, localización de las mismas según sea la etapa de desarrollo del sistema en la que se encuentre el servicio.

AREA: PLANIFICACIÓN/CONTROL/GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (incluye nuevos productos si corresponde), en cada región. <input type="checkbox"/> El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva territorial de las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa, en cada región. <input type="checkbox"/> El servicio implementa el programa de trabajo del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/usuarios/beneficiarios por región. <input type="checkbox"/> El servicio diseña un Programa de Seguimiento de la implementación en cada región. Dicho Programa de seguimiento deberá considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la implementación realizada ➤ Evaluación de los resultados ➤ Recomendaciones ➤ Compromisos surgidos de las recomendaciones ➤ Responsables de cumplir dichos compromisos y plazos <input type="checkbox"/> El servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de los resultados obtenidos de la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), en cada región. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El servicio presenta a la SUBDERE el informe de la implementación del Programa de Trabajo de la etapa anterior y el programa de seguimiento. Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las actividades realizadas en la implementación del Programa de Trabajo, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción del desarrollo alcanzado en la incorporación de la perspectiva territorial en los productos del servicio (incluye productos nuevos en caso de existir) ○ Descripción del desarrollo alcanzado en la implementación del diseño lógico del sistema de información. ○ El grado de avance de las mejoras propuestas de acuerdo a los indicadores de desempeño definidos en el Plan. <input type="checkbox"/> Diseño inicial del Programa de Seguimiento de la Implementación y análisis de la implementación realizada, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la implementación realizada ➤ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del programa de trabajo. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones diseñadas. ➤ Plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento. <input type="checkbox"/> Presenta el(los) mecanismo(s) utilizado(s) para la difusión a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de los resultados obtenidos en la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), en cada región.

AREA: PLANIFICACIÓN/CONTROL/GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA
 SISTEMA: GESTIÓN TERRITORIAL INTEGRADA

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<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 para incorporar la perspectiva territorial y lo presenta a la SUBDERE para su validación, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe Ejecutivo ➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva territorial, en cada región. ➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los sistemas de información para al registro de sus productos y Clientes/ Beneficiarios/ Usuarios por región ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación, en cada región ➤ Resultado de la medición de los indicadores, en cada región <p>❑ El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva territorial en sus productos nuevos que el servicio ofrezca que surjan durante el desarrollo de esta etapa, en cada región.</p> <p>❑ El servicio implementa, en cada región, aquellos aspectos del Plan que corresponda, no incorporados en el (o los) programa(s) de trabajo de la etapa anterior.</p>	<p>❑ El servicio presenta a la SUBDERE un Informe de los resultados y recomendaciones de la implementación del Programa de Trabajo y del Programa de Seguimiento. Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe Ejecutivo. ➤ Descripción del desarrollo alcanzado en la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos estratégicos (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. ➤ Identificación de inequidades territoriales que persistan al incorporar la perspectiva territorial en la entrega de los productos ➤ Identificación de las brechas entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido. ➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva territorial. ➤ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del Programa de Trabajo. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones señalando plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento. ➤ Resultados del grado de desarrollo del sistema de información implementado, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación final del grado de avance de la desagregación por región de las estadísticas que produce el servicio en las distintas etapas: recolección, procesamiento, análisis y difusión de la información. ○ Identificación de problemas y recomendaciones asociadas al mejoramiento de las estadísticas desagregadas por región en la institución en las etapas señaladas. ○ Definición de nuevos compromisos, cronograma y responsables. ➤ Identificación de los aspectos del plan no incorporados en el programa de trabajo de la etapa anterior, con el objeto de identificar propuestas para mantener o mejorar el nivel de desarrollo del sistema.

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: DCCP-ChileCompra</p> <p>Etapa I El Servicio deberá obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Reporte emitido por la DCCP- ChileCompra, confirmando la incorporación del Servicio al Sistema de Información. <p>Etapa II El Servicio deberá obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Reporte emitido por la DCCP- ChileCompra, confirmando la incorporación del Servicio al Sistema de Información.<input type="checkbox"/> Certificado de validación, emitido por la DCCP- ChileCompra , respecto de los funcionarios del área de abastecimiento. El Servicio presenta informe de los funcionarios capacitados. <p>Etapa III El Servicio deberá obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Reporte emitido por la DCCP- ChileCompra, confirmando la incorporación del Servicio al Sistema de Información.<input type="checkbox"/> Certificado de validación, emitido por la DCCP- ChileCompra , respecto de los funcionarios del área de abastecimiento. El Servicio presenta informe de los funcionarios capacitados.<input type="checkbox"/> Certificado de validación, emitido por la DCCP-ChileCompra, (www.chilecompra.cl), acorde a la Normativa de Compras Públicas. <p>Etapa IV El Servicio deberá obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Reporte emitido por la DCCP- ChileCompra, confirmando la incorporación del Servicio al Sistema de Información.<input type="checkbox"/> Certificado de validación, emitido por la DCCP- ChileCompra , respecto de los funcionarios del área de abastecimiento. El Servicio presenta informe de los funcionarios capacitados.<input type="checkbox"/> Certificado de validación, emitido por la DCCP-ChileCompra, respecto del uso del sistema de información (www.chilecompra.cl), acorde a la Normativa de Compras Públicas.<input type="checkbox"/> Certificado de validación, emitido por la DCCP-ChileCompra, respecto de la gestión realizada en Contratos Vigentes. El Servicio presenta informe que deberá contener los contratos licitados en condiciones mas ventajosas. <p>Etapa V El Servicio deberá obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Reporte emitido por la DCCP- ChileCompra, confirmando la incorporación del Servicio al Sistema de Información.<input type="checkbox"/> Certificado de validación, emitido por la DCCP- ChileCompra , respecto de los funcionarios del área de abastecimiento. El Servicio presenta informe de los funcionarios capacitados.<input type="checkbox"/> Certificado de validación, emitido por la DCCP-ChileCompra, respecto del uso del sistema de información (www.chilecompra.cl), acorde a la Normativa de Compras Públicas.<input type="checkbox"/> Certificado de validación, emitido por la DCCP-ChileCompra, respecto de la gestión realizada en Contratos Vigentes. El Servicio presenta informe que deberá contener los contratos licitados en condiciones mas

ventajosas.

- Certificado de validación, emitido por la DCCP, respecto del Informe de Gestión del Plan de Incorporación al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas para lo que el Servicio debe presentar informe que contenga el Diagnóstico, el Plan de Incorporación al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, el Estado de Avance de los Resultados de la Implementación, el Diseño del Informe de Seguimiento y el Plan Anual de Compras.

Etapa VI

El Servicio deberá obtener:

- Reporte emitido por la DCCP- ChileCompra, confirmando la incorporación del Servicio al Sistema de Información.
- Certificado de validación, emitido por la DCCP- ChileCompra, respecto de los funcionarios del área de abastecimiento. El Servicio presenta informe de los funcionarios capacitados.
- Certificado de validación, emitido por la DCCP-ChileCompra, respecto del uso del sistema de información (www.chilecompra.cl), acorde a la Normativa de Compras Públicas.
- Certificado de validación, emitido por la DCCP-ChileCompra, respecto de la gestión realizada en Contratos Vigentes. El Servicio presenta informe que deberá contener los contratos licitados en condiciones mas ventajosas.
- Certificado de validación, emitido por la DCCP, respecto del Informe de Gestión del Plan de Incorporación al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas para lo que el Servicio debe presentar informe que contenga el Diagnóstico, el Plan de Incorporación al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, el Estado de Avance de los Resultados de la Implementación, el Diseño del Informe de Seguimiento y el Plan Anual de Compras.
- Certificado de validación, emitido por la DCCP, en virtud de los resultados logrados, que se consignan en el Informe de Gestión de Abastecimiento. El Servicio debe presentar el Informe de Gestión de Abastecimiento, que contiene los Resultados del Programa de Seguimiento del Plan de Incorporación al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas y los resultados de la implementación del Plan Anual de Compras.

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

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio se incorpora a la Plataforma de comercio electrónico ¹¹⁵ www.chilecompra.cl, de acuerdo a requisito establecido por la Dirección de Compras y Contratación Pública¹¹⁶-Ministerio de Hacienda:</p> <p>➤ Envía Oficio del jefe de Servicio dirigido al Director de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DCCP), solicitando la incorporación al sistema, definiendo los usuarios, de acuerdo a formato preestablecido por DCCP.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio obtiene el reporte, emitido por la DCCP-ChileCompra. Este reporte se obtiene presentando a la DCCP- ChileCompra el siguiente documento:</p> <p>➤ Oficio del Jefe de Servicio, solicitando la incorporación al sistema.</p>

115 Se entiende por plataforma de comercio electrónico el sistema de información de compra y contratación pública.

116 A partir del 30 de Agosto del 2003 se crea la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas que reemplaza a la Dirección de Aprovechamiento del Estado (DAE)

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

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio comienza la operación del sistema considerando, a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ capacitar a su personal en el uso del sitio web de la Plataforma de comercio electrónico y, en la normativa de compras y contrataciones públicas vigente. 	<p><input type="checkbox"/> El Servicio obtiene un certificado de validación emitido por DCCP-ChileCompra, el que se realiza sobre la base de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe del Jefe de Servicio remitido a la DCCP, detallando respecto de todos los funcionarios del (las) área(s) de abastecimiento lo siguiente¹¹⁷: <ul style="list-style-type: none"> o El nombre de cada funcionario o Acciones de capacitaciones realizadas y número de horas de cada una de ellas o Fecha de las acciones de capacitación o N° de horas de capacitación o Organismo capacitador o Además, señalar si esta capacitación fue incluida en el Plan de capacitación anual del Servicio.

117 La información que contenga el informe de capacitación debe estar registrada en el SISPUBLI y asimismo estas instancias de capacitación deben estar incluidas en el Plan Anual de Capacitación del Servicio.

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

ETAPA III	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio informa¹¹⁸ a través de la plataforma de comercio electrónico, el 100% del monto de sus compras susceptibles de ser informadas. Las compras susceptibles de ser informadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Todas las Compras y Contrataciones que define la Ley 19.886, de Julio 2003 y su reglamento. <p><input type="checkbox"/> El servicio publica sus adquisiciones en el sistema de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las bases de licitación ➤ La serie de preguntas y respuestas ➤ Los criterios de adjudicación definidos (técnicos, económicos o de una ponderación entre ambos), ➤ El o los proponentes adjudicados 	<p><input type="checkbox"/> El Servicio obtiene un certificado de validación emitido por DCCP-ChileCompra, respecto del uso del sistema de información (www.chilecompra.cl), acorde a la Normativa de Compras Públicas, el que se realiza sobre la base de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Todos los procesos de compras y contrataciones son completos y corresponden al 100% de lo que debe ser realizado a través del sistema de información (www.chilecompra.cl). ➤ Todos los procesos de compra y contratación se han realizado oportunamente a través del sistema de información (www.chilecompra.cl). ➤ Todos los procesos de compra y contratación no realizados a través del sistema de información (www.chilecompra.cl) , se han justificado debidamente.

118 Se entiende por Informar los procesos de adquisición y contratación de bienes, servicios y obras a: realizar oportuna y completamente, a través del sistema de información www.chilecompra.cl, los procesos de compra y contratación , según la modalidad de compra establecidos en la Ley de Compras y su Reglamento (Convenio Marco, Licitación Pública, Licitación Privada o Trato Directo). Informar completamente significa: publicar el llamado a licitación, consultas y respuestas, adjudicación, emisión de orden de compra. En el caso de trato directo, la solicitud de cotizaciones, adjudicación y emisión de orden de compra. En el caso que sea trato directo, sin cotizaciones, la sola emisión de orden de compra, lo mismo que para uso de convenio marco.

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

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio revisa los contratos de compras y contrataciones vigentes y evalúa la posibilidad de licitarlos en condiciones comerciales más ventajosas.</p>	<p><input type="checkbox"/> El Servicio obtiene un certificado de validación emitido por DCCP-ChileCompra, el que se realiza sobre la base de:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Informe del Jefe de Servicio remitido a la DCCP, de todos los contratos vigentes, detallando:<ul style="list-style-type: none">o Aquellos que fueron licitados nuevamente y contratados en condiciones más ventajosas.o Aquellos que continuaron el contrato vigente.o Aquellos que fueron licitados y no contratados.

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

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Servicio se incorpora¹¹⁹ al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas y cumple los siguientes requisitos :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elabora o adapta sus normas y procedimientos operativos del proceso de compras, con base a la legislación vigente. ➤ Diseña Plan de Compras y Programa Anual de Compras ➤ Utiliza, cuando corresponda, contratos marco. ➤ Cuenta con equipo competente en materia de adquisiciones¹²⁰. ➤ Revisa su política de inventarios. <p>❑ El Servicio elabora informe de resultado de la incorporación al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas y lo presenta a la Dirección de compras y contrataciones públicas, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe Ejecutivo. ➤ Identificación de Resultados y recomendaciones para los siguientes periodos de cada uno de los requisitos señalados en el proceso de incorporación. <p>❑ El servicio diseña un Programa de Seguimiento de los compromisos que surgen de las recomendaciones formuladas en los Informes de Resultado de la incorporación al Sistema de Compras y contrataciones Públicas, el que debe considerar al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la implementación realizada ➤ Evaluación de los resultados ➤ Recomendaciones 	<p>❑ El Servicio obtiene un certificado de validación emitido por DCCP-ChileCompra, para lo cual elabora Informe de Gestión del Plan de Incorporación al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, aprobado por el Jefe de Servicio, el que deberá incluir al menos los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de la gestión de abastecimiento basado en la guía metodológica disponible en www.chilecompra.cl, con al menos los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> o Estadísticas básicas. o Análisis de la normativa. o Procedimientos de Compra¹²¹. o Análisis de las competencias técnicas del personal en materia de adquisiciones. o Análisis de los recursos tecnológicos. o Revisión y análisis de la política de inventarios. ➤ Plan de incorporación al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas con base en el Diagnóstico realizado, el que deberá contener al menos los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> o Áreas críticas o claves para el mejoramiento de la gestión de Abastecimiento. o Definición e implementación de Proyectos de mejoramiento de la gestión de abastecimiento, los que se determinan en consideración a los temas identificados como áreas críticas de mejoramiento. Estos deberán contener: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducción ▪ Antecedentes ▪ Objetivos generales y específicos ▪ Alcance ▪ Impacto ▪ Análisis de riesgo ▪ Líneas de Acción (Cronograma de Trabajo, con actividades generales e intermedias, plazos, responsables y recursos) ▪ Indicadores de desempeño¹²² y sus metas anuales (para medir el cumplimiento de los objetivos de cada proyecto)

119 Incorporarse al Sistema de Compras Públicas considera el uso de la plataforma de comercio electrónico www.chilecompra.cl, ajuste de los procesos internos a la normativa y la incorporación de metodologías modernas a la gestión de abastecimiento.

120 Se entenderá por equipo competente al conjunto de funcionarios capacitados en el uso del sitio web www.chilecompra.cl y en materia de normativa, respecto de procedimientos de compras y contrataciones y en materias de gestión de abastecimiento.

121 En lo que corresponda, analizar los procedimientos para operar con Documentos Tributarios Electrónicos definidos en el Ord. N° 505, de abril 2003, del PRYME- SEGPRES.

122 Utilizar la metodología de elaboración de indicadores de desempeño establecida por la Dirección de Presupuestos para el sistema de planificación / control de gestión del PMG de cada servicio.

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compromisos que surgen de las recomendaciones ➤ Responsables de los compromisos asumidos y los plazos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexos, si corresponde. o Análisis de los Resultados de la Implementación de cada Proyecto, el que deberá incluir al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos y programados respecto de la implementación y el Cronograma de Trabajo, identificando causas internas y externas ▪ Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos y lo programado de los indicadores de desempeño y sus metas, identificando causas internas y externas. ▪ Observaciones y recomendaciones ▪ Compromisos establecidos para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento, asociadas a las recomendaciones, para el año siguiente. ▪ Mecanismo de difusión por el cual se informa a los funcionarios la evaluación del proceso. ➤ Diseño del informe de Seguimiento de los compromisos surgidos del Análisis de los Resultados de la Implementación de los proyectos, el que deberá contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> o Compromisos o Plazos o Responsables ➤ Plan Anual de Compras, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> o Los elementos que establece la DCCP-ChileCompra. o Las compras programadas para el año corriente. o Las modificaciones incorporadas o Análisis de desviaciones y sus justificaciones.

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

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El Servicio aplica el Programa de Seguimiento diseñado en la etapa anterior, de los compromisos asumidos con base en los Informes de Resultado de la incorporación del Servicio al Sistema de Compras y contrataciones Públicas e informa sus resultados a la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>❑ El Servicio implementa el Plan Anual de Compras y cumple con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los procesos, normas y procedimientos operativos del proceso de compras, según lo exige la normativa del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas. 	<p>❑ El Servicio obtiene un certificado de validación emitido por DCCP-ChileCompra, en virtud de los resultados logrados, para lo cual elabora un Informe de Gestión de Abastecimiento, aprobado por el Jefe de Servicio, en el que presenta al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados del Programa de Seguimiento del Plan de Incorporación al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, diseñado en la etapa anterior. Para cada proyecto debe señalar: <ul style="list-style-type: none"> o Compromisos cumplidos y no cumplidos en el proceso y su justificación, identificando causas internas y externas. o Observaciones y Recomendaciones. o Medidas a adoptar para el cumplimiento de los compromisos. o Plazos y Responsables de las medidas adoptadas o Ajustes al programa de seguimiento, si corresponde. o Mecanismo de difusión por el cual se informa a los funcionarios la evaluación del proceso. ➤ Resultados de la implementación del Plan Anual de Compras, el que deberá contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> o Descripción y justificación de las principales desviaciones entre los resultados efectivos y lo planificado, identificando causas internas y externas o Observaciones y recomendaciones o Compromisos asociadas a las recomendaciones.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: DIPRES – SIGFE - Contraloría General de la República</p> <p>Etapa I El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> El equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables. <p>Etapa II El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.<input type="checkbox"/> 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.<input type="checkbox"/> Carta emitida por la Dirección de Presupuestos que certifica la validación /no validación de la entrega oportuna de la información enviada a la DIPRES. <p>Etapa III El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.<input type="checkbox"/> 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.<input type="checkbox"/> 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. <p>Etapa IV El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.<input type="checkbox"/> 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.<input type="checkbox"/> 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. <p>Etapa V El informe deberá incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Informe con el equipo de trabajo, principales funciones y el nivel de capacitación en procesos financiero-contables.<input type="checkbox"/> 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.<input type="checkbox"/> 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.<input type="checkbox"/> Protocolo de Acuerdo de Implantación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) entre el jefe del Servicio, DIPRES y la Contraloría General de la República.<input type="checkbox"/> Informe con el Diagnóstico de los procesos y sistemas financiero-contables y Plan de Implantación del Sistema

de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)

- Certificado generado por el Proyecto SIGFE en que se acredita que se cumple con todos los requisitos del Diagnóstico y Plan de Implantación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)¹²³

Etapa VI

El informe deberá incluir 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.
- Protocolo de Acuerdo de Implantación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) entre el jefe del Servicio, DIPRES y la Contraloría General de la República.
- Informe con el Diagnóstico de los procesos y sistemas financiero-contables y Plan de Implantación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)
- Certificado generado por el Proyecto SIGFE en que se acredita que se cumple con todos los requisitos del diagnóstico y Plan de Implantación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)¹²³
- “Informe de configuración del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)”, “Carta informando de la finalización de la implementación del programa de trabajo y solicitando el paso a producción” y Certificado generado por el proyecto SIGFE en que se acredita la entrada en producción¹²⁴ del servicio en los plazos contemplados en el programa de trabajo¹²⁵
- “Informe del programa de Seguimiento de la Implantación del SIGFE”
- Certificado generado por el Proyecto SIGFE en que se acredita que el servicio ha enviado la información solicitada por la DIPRES¹²⁶ y la Contraloría General de la República, generados a través de SIGFE desde la entrada en producción del servicio.

Nota: En el caso de los Servicios cuya estructura presupuestaria no le corresponda presentar determinados Informes (correspondientes a las etapas II, III y IV), será necesario comunicar a la Dirección de Presupuestos dicha situación, al inicio del Proceso PMG 2005– Sistema Administración Financiero-Contable.

123 Para el caso de los Servicios que comprometen etapa 6 en el PMG2005, sólo será necesario este certificado para cumplir con los requisitos del Informe con el Diagnóstico de los procesos y sistemas financieros-contables y Plan de Implantación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)

124 Documento emitido por Directorio Ejecutivo SIGFE

125 El plazo a considerar para entrar en producción es el contemplado en el protocolo original correspondiente o en las modificaciones aprobadas al cronograma incluido en el protocolo. Con todo, si existieran razones fundadas, cuya responsabilidad radicara en el proyecto SIGFE, y que impidieran al servicio entrar en producción, ello no será motivo de no validación. Si la opción ejercida por el Servicio fue la validación u homologación del sistema financiero-contable en operación en el servicio, la etapa sólo se considerará cumplida a partir del momento en que el sistema institucional esté operativo proporcionando la información requerida por los entes rectores según los estándares del SIGFE.

126 Informe Agregado de Variaciones de la Gestión Financiera e Informe Analítico de Variaciones de la Ejecución Presupuestaria

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>❑ El Jefe de Servicio define el equipo de trabajo para los procesos financiero – contable y debe acreditar que al menos el 50% de sus funcionarios cumpla con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los funcionarios profesionales, han sido acreditados por la Contraloría en los cursos de Contabilidad General de la Nación Nivel I y II. Podrán acreditar los cursos aquellos profesionales que: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>NIVEL I</u> <ul style="list-style-type: none"> • Hayan cursado el Nivel I de los cursos de Contabilidad General de la Nación dictado por la Contraloría General a lo más los últimos 5 años. • Hayan convalidado estudios con la Contraloría General de la República. Este proceso podrá ser realizado por aquellas personas con título profesional¹²⁷ (2) o con cursos en entidades de educación superior o técnica en cuya malla curricular se dicte alguno de los cursos de Contabilidad General de la Nación o Contabilidad Pública con un mínimo de 70 horas. • Tengan al menos 5 años de experiencia y cumplan los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> i Debe contar con el patrocinio de su institución para solicitar la convalidación a la Contraloría. ii Aprobar con un mínimo de 70% un examen de contenido tomado por Contraloría en materias de Contabilidad General de la Nación o Pública. ○ <u>NIVEL II</u> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Hayan aprobado hace más de 5 años, el Nivel II de los cursos de Contabilidad General de la Nación dictada por la Contraloría y cumplan con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> i Debe contar con el patrocinio de su institución para solicitar la convalidación a la Contraloría. ii Aprobar con un mínimo de 70% un examen de contabilidad tomado por Contraloría en materias de Contabilidad General de la Nación Nivel II.

¹²⁷ De las carreras de Ingeniería Comercial, Contador Auditor, Contador Público, Contador General, Administrador Público, Ingeniero Civil.

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
	<ul style="list-style-type: none">➤ Los funcionarios administrativos, se acreditan con:<ul style="list-style-type: none">• Certificado de Curso de Contabilidad Básica, dictado a lo más, los últimos cinco años en Contraloría General.• Curso de al menos 70 horas sobre tópicos de contabilidad general en entidades de educación y/o en la propia institución.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA II	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio envía oportunamente, a DIPRES y a la Contraloría General de la República: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Gestión Financiera del Sector Público. ❑ El servicio envía oportunamente a la DIPRES, la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación Anual de Caja ➤ Identificación de estudios y proyectos de inversión, de acuerdo a los artículos 5° y 6° de la Ley de Presupuestos ➤ Ejecución de programas institucionales incluidos en el subtítulo de Transferencias Corrientes. Informe de avance de egresos y gastos de los Programas ejecutados total o parcialmente y de asignaciones globales a unidades de un Servicio, incluidos en el subtítulo 24 ¹²⁸, de su presupuesto. ➤ Ajuste del Subtítulo 15 ¹²⁹ “Saldo Inicial de Caja” (información del Saldo Final de Caja del año anterior). 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Informes contemplados en las instrucciones para la ejecución de la Ley de Presupuestos año 2005¹³⁰ e instrucciones complementarias¹³¹, comunicados en la fecha oportuna. <p>Dichos Informes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Gestión Financiera del Sector Público (Informe Mensual de Ejecución Presupuestaria). ➤ Programación de Ejecución Presupuestaria Anual ➤ Identificación de Estudios y Proyectos de Inversión. ➤ Ejecución de Programas Institucionales Incluidos en el Subtítulo 24 de Transferencias Corrientes (Incluir Honorarios en gastos en personal¹³¹). ➤ Ajuste del Subtítulo 15 “Saldo Inicial de Caja”.

128 Se presentan cambios en relación al Documento Técnico PMG 2005 de Agosto de 2004 en que se señala el subtítulo 25 ítem 33, debido a modificaciones en el Clasificador Presupuestario establecidas en el Decreto N°854 del 29 de septiembre de 2004

129 Se presentan cambios en relación al Documento Técnico PMG 2005 de Agosto de 2004 en que se señala el subtítulo 11, debido a modificaciones en el Clasificador Presupuestario establecidas en el Decreto N°854 del 29 de septiembre de 2004

130 Conforme a Oficio Circular que anualmente emite el Ministerio de Hacienda.

131 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>❑ Informes contemplados en las instrucciones para la ejecución de la Ley de Presupuestos año 2005 e instrucciones complementarias, comunicados en la fecha oportuna y con la calidad requerida.</p> <p>Dichos Informes son:</p> <p>➤ Informe de Gestión Financiera del Sector Público (Informe Mensual de Ejecución Presupuestaria), sin errores (de cifras, de imputación, de omisión y/o de edición).</p> <p>➤ Informe de Saldos Invertidos en el Mercado de Capitales¹³².</p> <p>➤ Reporte de la Ejecución Físico-Financiera de las Iniciativas de Inversión (estudios y proyectos).</p> <p>➤ Informes de Dotación de Personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Informe Anual al 31 de mayo de 2005. o Informe Trimestral de Dotación de Personal.

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

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA IV	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> 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"> ➤ Justificación de las desviaciones del gasto. ➤ Ajustes al Programa Anual de Caja con su justificación. ➤ Estado de Avance en la ejecución física de los proyectos de inversión. 	<p><input type="checkbox"/> Informes contemplados en las instrucciones para la ejecución de la Ley de Presupuestos año 2005 e instrucciones complementarias, comunicados en la fecha oportuna y con la calidad requerida.</p> <p>Dichos Informes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Justificación de las Desviaciones del Gasto ➤ Informe Cualitativo de la Ejecución Físico-Financiera de las Iniciativas de Inversión.

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio se incorpora a la Plataforma del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE)¹³³ a través de la suscripción de un Protocolo de Acuerdo de Implantación del Sistema entre el jefe del servicio, DIPRES y la Contraloría General de la República, en el que se comprometen, al menos, las siguientes etapas para la Implantación del SIGFE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de los procesos financieros contables y sus sistemas de información. ➤ Plan para la implantación del Sistema para la gestión Financiera del Estado (SIGFE). ➤ Programa de Trabajo para la implantación del Plan. <p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora un diagnóstico de los procesos y sistemas de información financieros y contables para su incorporación a la plataforma del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) y presenta informe a DIPRES para su validación. Para esto el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica y analiza los procesos financieros contables de la institución que deben incorporar modificaciones para implantar el SIGFE. ➤ Identifica y analiza los sistemas de información que soportan los procesos financiero contables del servicio y que deben incorporar modificaciones para implantar SIGFE. ➤ Identifica en forma precisa las transacciones frecuentes que realiza la institución en materia financiera-contable. ➤ Identifica en forma precisa las necesidades de capacitación de los funcionarios de la institución para implantar SIGFE. 	<p><input type="checkbox"/> El Servicio suscribe un Protocolo de Acuerdo de Implantación del Sistema SIGFE con la DIPRES y la Contraloría General de la República. En el protocolo se incluye el plan para la implantación y el programa de trabajo para la implantación. El Servicio se compromete a realizar el diagnóstico de los procesos y sistemas de información financiero-contables.</p> <p><input type="checkbox"/> El Servicio elabora Informe de Diagnóstico de los procesos y sistemas de información financiero-contables¹³⁴ que debe incluir al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica y analiza los procesos financieros contables de la institución que deben incorporar modificaciones para implantar el SIGFE. ➤ Identifica y analiza los sistemas de información que soportan los procesos financiero contables del servicio y que deben incorporar modificaciones para implantar SIGFE. ➤ Identifica en forma precisa las transacciones frecuentes que realiza la institución en materia financiera-contable. ➤ Identifica en forma precisa las necesidades de capacitación de los funcionarios de la institución para implantar SIGFE. ➤ Levantamiento de la estructura organizacional del área financiera-administrativa.

133 Sobre la base del informe de diagnóstico, podrá convenirse con el Proyecto SIGFE la alternativa de validación u homologación del sistema financiero-contable en operación en el Servicio. Dicha homologación deberá realizarse previo análisis y verificación del cumplimiento, por parte del sistema vigente en el Servicio, de estándares funcionales y tecnológicos. Los estándares serán definidos por el SIGFE.

134 El Servicio podrá reemplazar este informe por un documento equivalente aprobado por SIGFE.

ETAPA V	REQUISITOS TÉCNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ De acuerdo al Diagnóstico, el servicio elabora el Plan para la implantación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) y presenta informe a DIPRES para su validación. El Plan deberá incluir al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de Capacitación al equipo de trabajo. ➤ Rediseño y/o modificaciones a los Procesos Financieros – Contables. ➤ Análisis de factibilidad que define la modalidad de incorporación a la Plataforma SIGFE. ➤ Programa de Puesta en funcionamiento de los sistemas de información que soportan los procesos financieros-contables. ❑ El servicio diseña un programa de trabajo de acuerdo al Plan de implantación del SIGFE y lo presenta a DIPRES para su validación, incluyendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implantación. ➤ Cronograma de implantación, identificando las actividades, plazos y responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio elabora el Informe del Plan para la implantación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado¹³⁴ (SIGFE) que debe incluir al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa de Capacitación al equipo de trabajo. ➤ Propuesta de Rediseño y/o modificaciones a los Procesos Financieros – Contables. ➤ Plan para el Rediseño y/o modificaciones a los procesos financiero-contable ➤ Análisis de factibilidad que define la modalidad de incorporación a la Plataforma SIGFE¹³³ ➤ Especificaciones de las consideraciones y aspectos fundamentales para la puesta en explotación de SIGFE. ➤ Programa de Puesta en funcionamiento de los sistemas de información que soportan los procesos financieros-contables. ❑ El servicio presenta a DIPRES el programa de trabajo de acuerdo al Plan de implantación del SIGFE incorporado en el protocolo, incluyendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Principales hitos de la implantación. ➤ Cronograma de implantación, identificando las actividades, plazos y responsables

AREA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
 SISTEMA: ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA VI	REQUISITOS TÉCNICOS
<p><input type="checkbox"/> El servicio implementa el programa de trabajo, aprobado en la etapa anterior, para implantar el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).</p> <p><input type="checkbox"/> El servicio elabora un Programa de Seguimiento de la implantación del SIGFE, el que debe considerar al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la implantación realizada. ➤ Evaluación de los resultados. ➤ Recomendaciones. ➤ Compromisos surgidos de las recomendaciones. ➤ Responsables de cumplir dichos compromisos y plazos. <p><input type="checkbox"/> El servicio envía la información solicitada por la DIPRES y la Contraloría General de la República, generada a través de la Plataforma transaccional SIGFE, con la oportunidad, calidad, confiabilidad y pertinencia requerida, esto es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presenta información por medio electrónico ➤ Informa sin errores. 	<p><input type="checkbox"/> El proyecto SIGFE certifica que el servicio ha implementado el programa de trabajo con base a que :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El servicio presenta al proyecto SIGFE el informe de configuración del sistema ➤ El servicio envía al proyecto SIGFE carta informando de la finalización de la implementación del programa de trabajo y solicitando el paso a producción ➤ El proyecto SIGFE emite Certificado de entrada en producción¹³⁵ en los plazos contemplados en el programa de trabajo¹³⁶ <p><input type="checkbox"/> El servicio presenta informe de Programa de Seguimiento de la implantación , que debe considerar al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación de los resultados ➤ Análisis de la implantación realizada indicando los hitos relevantes de la implantación ➤ Equipo de implantación del servicio ➤ Recomendaciones y Compromisos surgidos de las recomendaciones. ➤ Responsables de cumplir dichos compromisos y plazos. <p><input type="checkbox"/> Desde el mes de entrada en producción el servicio envía informes contemplados en las Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público año 2005 (Ley 19.986), generados a través de la Plataforma SIGFE. Estos informes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe Agregado de Variaciones de la Gestión Financiera ➤ Informe Analítico de Variaciones de la Ejecución Presupuestaria

135 Documento emitido por Directorio Ejecutivo SIGFE

136 El plazo a considerar para entrar en producción es el contemplado en el protocolo original correspondiente o en las modificaciones aprobadas al cronograma incluido en el protocolo. Con todo, si existieran razones fundadas, cuya responsabilidad radicara en el proyecto SIGFE, y que impidieran al servicio entrar en producción, ello no será motivo de no validación. Si la opción ejercida por el Servicio fue la validación u homologación del sistema financiero-contable en operación en el servicio, la etapa sólo se considerará cumplida a partir del momento en que el sistema institucional esté operativo proporcionando la información requerida por los entes rectores según los estándares del SIGFE.

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

MEDIO DE VERIFICACIÓN
<p>Organismo Técnico Validador: SERNAM</p> <p>Etapa I El Informe aprobado por el Jefe de Servicio que deberá incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los productos estratégicos del Servicio¹³⁷ (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios, y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios, a objeto de evaluar si estos productos responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres. <p>Etapa II Informe aprobado por el Jefe de Servicio que deberá incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los productos estratégicos del Servicio¹³⁷ (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios, y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios, a objeto de evaluar si estos productos responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres<input type="checkbox"/> Plan y Programa de Trabajo para incorporar la perspectiva de género en la entrega de los productos estratégicos del Servicio (bienes y/o servicios).<input type="checkbox"/> Diseño y Programa de Trabajo para la implementación del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios, desagregado por sexo <p>Etapa III Informe aprobado por el Jefe de Servicio que deberá incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los productos estratégicos del Servicio¹³⁷ (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios, y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios, a objeto de evaluar si estos productos responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres.<input type="checkbox"/> Plan y Programa de Trabajo para incorporar la perspectiva de género en la entrega de los productos estratégicos del Servicio (bienes y/o servicios).<input type="checkbox"/> Diseño y Programa de Trabajo para la implementación del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios, desagregado por sexo.<input type="checkbox"/> Informe de avance con los resultados de:<ul style="list-style-type: none">o la implementación del Programa de Trabajo para incorporar la perspectiva de género en los productos estratégicos,o del Programa de Trabajo para la implementación del sistema de información para el registro de clientes/usuarios/beneficiarios desagregado por sexo,o del Diseño del Programa de seguimiento de la implementación yo la difusión de la información. <p>Etapa IV Informe aprobado por el Jefe de Servicio que deberá incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Diagnóstico de los productos estratégicos del Servicio¹³⁷ (bienes y/o servicios) entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios, y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios, a objeto de evaluar si estos productos responden a las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres.<input type="checkbox"/> Plan y Programa de Trabajo para incorporar la perspectiva de género en la entrega de los productos estratégicos del Servicio (bienes y/o servicios).<input type="checkbox"/> Diseño y Programa de Trabajo para la implementación del sistema de información para el registro de sus

137 Corresponden a la ficha FIDE 05

clientes/usuarios/beneficiarios, desagregado por sexo.

- ❑ Informe de avance con los resultados de:
 - la implementación del Programa de Trabajo para incorporar la perspectiva de género en los productos estratégicos,
 - del Programa de Trabajo para la implementación del sistema de información para el registro de clientes/usuarios/beneficiarios desagregado por sexo,
 - del Diseño del Programa de seguimiento de la implementación y
 - la difusión de la información.
- ❑ Informe final del servicio con los resultados de la implementación del Programa de Trabajo y programa de seguimiento

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA I	REQUISITOS TÉCNICOS
<p>❑ El servicio elabora un diagnóstico¹³⁸ de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) que entrega a 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"> ➤ Analiza e identifica los productos de la institución que deben incorporar modificaciones para responder a la perspectiva de género. ➤ Identifica en forma precisa las modificaciones necesarias de incorporar en los productos, en aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ características de los productos ○ provisión o modo de acceso de los productos <p>❑ El servicio identifica el o los sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo.</p>	<p>❑ El Servicio presenta al SERNAM un informe con el Diagnóstico¹³⁹, desde la perspectiva de género, de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) que entrega a sus clientes/usuarios/beneficiarios 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"> ➤ Productos estratégicos (bienes y/o servicios) de la institución¹⁴⁰ identificando: <ul style="list-style-type: none"> ○ los que registran algún avance o incorporan la perspectiva de género ○ los que corresponda incorporar la perspectiva de género ○ los que no corresponda incorporar la perspectiva de género, explicando las razones ➤ Inequidades de género existentes en los productos y las barreras¹⁴¹ que dan origen a ellas. ➤ Propuestas 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"> ○ En aquellos productos que es factible incorporar perspectiva de género ○ En aquellos productos en que corresponde desagregar la información por sexo ○ En aquellos productos que ya están incorporando perspectiva de género y deben continuar este proceso ○ Identificando aquellos productos en los que no es factible incorporar la perspectiva de género, señalando las razones ➤ Sistemas de información para el registro de clientes/usuarios/beneficiarios con al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nivel de desagregación de los datos de clientes/usuarios/beneficiarios¹⁴² ○ Etapa (s) del proceso de información en que corresponde desagregar la información por sexo (recolección, procesamiento, y análisis y/o difusión de la información)

138 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, 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.

139 El diagnóstico consiste en identificar la situación actual del servicio respecto de la existencia o no de inequidades, ó desigualdades entre hombres y mujeres en la entrega o provisión de cada uno de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios).

140 Corresponde a la ficha de identificación Formulario A-1 presentada en el Proyecto de Ley de Presupuesto del año 2005, actualizada según corresponda

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA II	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ De acuerdo al diagnóstico, el servicio elabora el Plan para incorporar la perspectiva de género en la entrega de sus productos, aprobado por el jefe de servicio y presenta informe al SERNAM para su validación. Este plan debe incluir, si corresponde, las iniciativas nuevas (nuevos productos) que deben incorporar la perspectiva de enfoque de género. ❑ El servicio elabora un Programa de Trabajo para la implementación del Plan para incorporar la perspectiva de género en la entrega de sus productos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), según lo que corresponda y lo presenta al SERNAM para su validación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los principales hitos, indicadores de desempeño, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. ❑ El servicio elabora el diseño lógico del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo. ❑ El servicio elabora, según lo que corresponda, el programa de trabajo para la implementación del sistemas de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Los principales hitos, índice de cumplimiento, cronograma de trabajo, los plazos y los responsables de la implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio presenta al SERNAM un Informe con el Plan para incorporar la perspectiva de género en la entrega de sus productos y en el sistema de información para el registro clientes/usuarios/beneficiarios y el Programa de trabajo correspondientes. El Plan de Trabajo deberá incluir para los productos estratégicos los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Objetivo general de incorporación de la perspectiva de género en la entrega de los productos ➢ 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 ➢ Objetivos específicos del Plan, señalando para cada producto seleccionado las modificaciones para incorporar enfoque de género y ➢ El Plan de Trabajo para el sistema de información para el registro de clientes/usuarios/beneficiarios, deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos específicos¹⁴³ ○ los requerimiento del sistema ○ La (s) etapa (s) de desagregación (recopilación, procesamiento, análisis y difusión) ❑ El Programa de Trabajo tanto para incorporar el enfoque de género en los productos como del sistema de información para el registro de clientes/usuarios/beneficiarios, incluyendo al menos los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Actividades a realizar ➢ Indicadores para medir el avance de la incorporación de género y sus metas ➢ Unidad encargada de la implementación del Plan ➢ Cronograma de trabajo, identificando plazos y responsables

141 Las barreras corresponden a los obstáculos que impiden identificar 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.

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

143 Los objetivos específicos deben ser claros, verificables y estar vinculados a los productos priorizados en el diagnóstico.

AREA: ENFOQUE DE GÉNERO
SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO

ETAPA III	REQUISITOS TECNICOS
<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio implementa el Programa de Trabajo que incorpora la perspectiva de enfoque de género en la entrega de sus productos (incluye nuevos productos si corresponde). ❑ El servicio implementa, cuando corresponda, la incorporación de la perspectiva de enfoque de género de las iniciativas nuevas que el servicio ofrezca y que surjan durante el desarrollo de esta etapa. ❑ El servicio implementa el programa de trabajo del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo. ❑ El servicio diseña un Programa de Seguimiento de la implementación, el que debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la implementación realizada ➤ Evaluación de los resultados ➤ Recomendaciones ➤ Compromisos surgidos de las recomendaciones ➤ Responsables de los compromisos y los plazos ❑ El servicio difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de la incorporación de la perspectiva de género en la entrega de sus productos relevantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ El servicio presenta al SERNAM el informe de avance de la implementación de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Programa de Trabajo que incorpora la perspectiva de género en los productos estratégicos ○ Programa de Trabajo para implementar la desagregación por sexo del sistema de registro de clientes/usuarios/beneficiarios ○ Programa de Seguimiento de la implementación ○ Mecanismos de difusión utilizados. <p>Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados de la implementación del Programa de Trabajo para incorporar la perspectiva de género en los productos estratégicos y del sistema de información para el registro de sus clientes/usuarios/beneficiarios por sexo, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades realizadas ○ Resultados alcanzados. El grado de avance se debe medir con los indicadores definidos en el plan. ○ Documentación que certifique los logros obtenidos/el cumplimiento de las medidas planificadas ➤ Resultados del programa de seguimiento de la implementación, incluyendo <ul style="list-style-type: none"> ○ Brecha entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido ○ Inequidades persistentes ○ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas ○ Compromisos futuros, derivados de las recomendaciones, señalando plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento ➤ Resultados de la difusión (actividades y fechas) a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de la incorporación de la perspectiva de género en la entrega de sus productos estratégicos e implementación de este; y la documentación que certifique la difusión realizada.

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"> ➤ Informes Ejecutivos ➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva de enfoque de género. ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones y los plazos de incorporación ➤ Resultado de la medición de los indicadores <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>❑ El servicio presenta al SERNAM un informe final de la implementación del programa de trabajo¹⁴⁴ y programa de seguimiento. Dicho informe deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe Ejecutivo ➤ Descripción del desarrollo alcanzado en la incorporación del enfoque de género (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. ➤ Identificación de las brechas entre el resultado efectivo y el grado de desarrollo comprometido ➤ Evaluación de las modificaciones incorporadas a los productos respecto de la perspectiva de género en la gestión del servicio señalando logros y dificultades en las siguientes áreas: gestión interna, coordinación con otras instituciones, cambios en la provisión de productos, información sobre la situación de usuarios/as del servicio, ámbito jurídico. ➤ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas ➤ Compromisos asociados a las recomendaciones señalando plazos, responsables e indicadores para medir su cumplimiento ➤ Resultados del grado de desarrollo del sistema de información implementado, considerando al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación final del grado de avance de la desagregación por sexo de las estadísticas que produce el servicio en las distintas etapas: recolección, procesamiento, análisis y difusión de la información. ○ Identificación de problemas y recomendaciones asociadas al mejoramiento de las estadísticas desagregadas por sexo en la institución en las etapas señaladas ○ Definición de nuevos compromisos, cronograma y responsables.

¹⁴⁴ Considera las iniciativas definidas en el Plan de Trabajo de la etapa II y las iniciativas nuevas que se implementan en la etapa III y IV.