



REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

350.101
CH53f pm
2001
Dato
Técnico
C. 1

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2001

DOCUMENTO TÉCNICO

25061

Programa de Mejoramiento de Gestión

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

1. Objetivo

El Gobierno ha considerado necesario perfeccionar la elaboración y aplicación de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), con el objeto de avanzar en el desarrollo de áreas estratégicas de la gestión pública.

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

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

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

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

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

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

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION 2001 AREAS / SISTEMAS

Areas	Sistemas
RECURSOS HUMANOS	Capacitación
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
	Evaluación de Desempeño
ATENCION A USUARIOS	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS
	Simplificación de Trámites
PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTION	Planificación /Control de Gestión
AUDITORIA INTERNA	Auditoria Interna
DESCONCENTRACIÓN	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 (CD2000-2002) y Compromisos Adicionales.
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público
	Administración Financiero-Contable

2. El Programa Marco comprende etapas de desarrollo o estados de avance posibles para cada uno de los sistemas de gestión indicados. Las etapas son una secuencia de desarrollo y por tanto acumulativas, así, una etapa incluye el desarrollo de la anterior.

Cada etapa se define especificando claramente sus contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema o proyecto se encuentre implementado según características y requisitos básicos.

3. El PMG de cada servicio consistirá en la identificación de la etapa de desarrollo que éste se propone alcanzar en cada uno de los sistemas contemplados en el Programa

Marco, sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en el mismo Programa.

Se han definido cuatro etapas, reconociendo que el desarrollo de los sistemas de gestión es diferente en cada uno de los servicios, lo que determinará la gradualidad de su avance.

Cada servicio deberá identificar, anualmente, para cada área y sistema definido, en qué etapa se encuentra (línea base), y de acuerdo a esto “proponer” como “objetivo de gestión” aquella etapa que alcanzará a fines del año siguiente. De esta forma los servicios podrán avanzar gradualmente, de acuerdo a sus condiciones iniciales o base, pero considerando la etapa final o meta. Lo anterior se presenta de un modo esquemático como sigue:

PROGRAMA MARCO PMG - 2001

AREAS Y SISTEMAS DE MEJORAMIENTO	ETAPAS O ESTADOS DE AVANCE			
	I	II	III	IV
Recursos Humanos - Capacitación - Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo - Evaluación de Desempeño	(Descripción de la etapa) Objetivo de gestión <i>Línea Base</i> <i>Línea Base</i>	(Descripción de la etapa) Objetivo de gestión <i>Línea Base</i>	(Descripción de la etapa) Objetivo de gestión <i>Línea Base</i>	(Descripción de la etapa) Objetivo de gestión
Atención A Usuarios - Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias - Simplificación de Trámites	Objetivo de gestión			Objetivo de gestión
Planificación / Control de Gestión - Planificación/Control de Gestión			Objetivo de gestión	
Auditoria Interna - Auditoria Interna			Objetivo de gestión	
Desconcentración Compromisos de Desconcentración 2000-2002 (CD2000-2002) y Compromisos Adicionales.		Objetivo de gestión		
Administración Financiera - Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público - Administración Financiero-Contable	Objetivo de gestión		Objetivo de gestión	

Meta de Cumplimiento
Año t

**SISTEMA
FUNCIONANDO
DE ACUERDO A
ESTANDAR**

4. La institución deberá definir las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores.

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

5. El Programa Marco tiene un carácter dinámico, desde la perspectiva tanto de los ámbitos considerados básicos como de los niveles de exigibilidad para éstos. En decir, cada año se podrá incorporar al Programa Marco nuevas áreas y/o sistemas, con sus correspondientes etapas. De igual modo, se podrá incluir nuevas etapas para los sistemas ya incorporados.

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

7. No obstante que el Programa Marco se aplica a todos los servicios, el proceso de formulación del PMG considera las siguientes situaciones de excepción:

(a) Algunas de las áreas, sistemas o proyectos pudieran no ser aplicables a todos los servicios de acuerdo a su ley orgánica, misión o funciones.

(b) Debido a características particulares del servicio, el cumplimiento de la etapa que se compromete en el “objetivo de gestión” pudiera concretarse de un modo ligeramente distinto de lo señalado en el Programa Marco, no alterando la esencia de la etapa.

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

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

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

III. Programa Marco. Áreas, Sistemas y Etapas.

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

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

La tipificación de cada una de las etapas de desarrollo de los sistemas incluidos en el Programa Marco se ha realizado en coordinación con las instituciones de Gobierno responsables o encargadas de los sistemas: Secretaría General de la Presidencia, Subsecretaría de Desarrollo Regional, Subsecretaría del Trabajo y este Ministerio de Hacienda.

**REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos**

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
AÑO 2001**

ANEXO

PROGRAMA MARCO

AREAS, SISTEMAS Y ETAPAS

AREA		RECURSOS HUMANOS		
Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta	
CAPACITACION	<p>Desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas clave de funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2000, Sección "Capacitación y Perfeccionamiento del Personal". • Guía Metodológica de Capacitación en el Sector Público, Dirección de Presupuestos, 1996. • Oficio Circular del Gabinete de la Presidencia N° 1599, de 30 de Octubre de 1995, que fija los Lineamientos para la modernización del sistema de capacitación del sector público. 	<p>Comités Bipartitos de Capacitación funcionando, elaborando y presentando al Jefe de Servicio propuesta de Plan Anual de Capacitación, elaborando informes de evaluación del Plan y programa de seguimiento de recomendaciones.</p> <p>Servicios ejecutando oportunamente Plan Anual de Capacitación pertinente al funcionamiento del servicio, e informando de los procesos y resultados de la capacitación a los funcionarios.</p>		

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> El servicio dispone el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Realiza a lo menos reuniones bimestrales con la participación de sus representantes titulares. Elabora y presenta al Jefe de servicio al menos un informe de las principales actividades realizadas por el Comité. El Comité Bipartito de Capacitación propuesta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Capacitación, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Elabora un diagnóstico de competencias laborales de los funcionarios que considera al menos: nivel educacional, trayectoria en materia de capacitación, importancia de la capacitación en relación a las funciones que desempeñan. Elabora un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, que contempla al menos: análisis de los objetivos estratégicos, áreas claves de funcionamiento y necesidades de mejoramiento de la gestión. Establece y prioriza las áreas claves de capacitación institucional, en función del diagnóstico anterior. Define los mecanismos de selección de beneficiarios de la capacitación. Aplica los mecanismos de selección de organismos capacitadores, en base a los criterios establecidos en la Etapa 1. Elabora y presenta la Propuesta de Plan Anual de Capacitación al Jefe de Servicio Criterios de preselección que consideren la acreditación del organismo ante el SENACE. <ul style="list-style-type: none"> Criterios de evaluación de orientas 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 tema preseleccionada y su justificación. 	<ul style="list-style-type: none"> El servicio ejecuta el Plan Anual de Capacitación implementando lo establecido en el Programa de Trabajo. <ul style="list-style-type: none"> La aplicación del Plan Anual considera el cumplimiento de los requisitos señalados en la etapa de diseño, lo ajusta al Programa de Trabajo definido para su implementación y explica las desviaciones. El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación: <ul style="list-style-type: none"> Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI. Al Comité Bipartito de Capacitación. A los funcionarios de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> El Comité Bipartito de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Bipartito de Capacitación a los funcionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Este Programa señala: <ul style="list-style-type: none"> Principales hitos o actividades del Programa a ejecutar. Crónograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutan las actividades. Responsables de cada una de las actividades.

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio informa la ejecución de las acciones de capacitación, en los plazos señalados en las instrucciones de la Ley de Presupuestos: <p style="margin-left: 20px;">➢ Al organismo responsable de la administración del sistema SISPUBLI.</p> <p style="margin-left: 20px;">➢ Al Comité Bipartito de Capacitación.</p> <p style="margin-left: 20px;">➢ A los funcionarios de la institución.</p>			

MEDIOS DE VERIFICACIÓN SISTEMA CAPACITACION

ETAPA	MEDIOS DE VERIFICACION
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none"> • Documento que formaliza la constitución del Comité. • Actas de funcionamiento del Comité. • Declaración de recepción conforme de ell(es) Informe(s) de funcionamiento del Comité, firmado por sus miembros titulares, por el Jefe de Servicio y el dirigente superior de la asociación gremial (si existe más de una, aquella con mayor número de afiliados). • Declaración de recepción de la propuesta de tema de organismos capacitadores por el Jefe de Servicio • Verificación de cumplimiento de entrega de la información de las acciones de capacitación por parte de los administradores del sistema SISPUBLI • Declaración de recepción conforme de ell(es) Informe(s) de la ejecución de las acciones de capacitación del servicio por parte del Comité Bipartito de Capacitación y el dirigente superior de la asociación gremial (si existe más de una, aquella con mayor número de afiliados).
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de recepción conforme de propuesta de Plan Anual de Capacitación por el Jefe de Servicio • Confirmación de recepción de información de Plan Anual aprobado y Programa de Trabajo definido, por parte de los funcionarios, representados por la asociación gremial más representativa.
Etapa 3	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de cumplimiento de entrega de la información de ejecución de las acciones de capacitación del Servicio ante el organismo administrador del sistema SISPUBLI. • Declaración de recepción conforme de ell(es) Informe(s) de la ejecución de las acciones de capacitación del servicio por parte del Comité Bipartito de Capacitación y el dirigente superior de la asociación gremial (si existe más de una, aquella con mayor número de afiliados).
Etapa 4	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de recepción conforme del Informe de Evaluación de Resultados por el Jefe de Servicio • Confirmación de recepción de los resultados del Informe de Evaluación por parte de los funcionarios, representados por la asociación gremial más representativa.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN SISTEMA CAPACITACION

ETAPA	MEDIOS DE VERIFICACION
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none"> • Documento que formaliza la constitución del Comité. • Actas de funcionamiento del Comité. • Declaración de recepción conforme de el(los) Informe(s) de funcionamiento del Comité, firmado por sus miembros titulares, por el Jefe de Servicio y el dirigente superior de la asociación gremial (si existe más de una, aquella con mayor número de afiliados). • Declaración de recepción de la propuesta de firma de organismos capacitadores por el Jefe de Servicio • Verificación de cumplimiento de entrega de la información de las acciones de capacitación por parte de los administradores del sistema SIISPUBLI • Declaración de recepción conforme de el(los) Informe(s) de la ejecución de las acciones de capacitación del servicio por parte del Comité Bipartito de Capacitación y el dirigente superior de la asociación gremial (si existe más de una, aquella con mayor número de afiliados).
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de recepción conforme de propuesta de Plan Anual de Capacitación por el Jefe de Servicio • Confirmación de recepción de información de Plan Anual aprobado y Programa de Trabajo definido, por parte de los funcionarios representados por la asociación gremial más representativa.
Etapa 3	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de cumplimiento de entrega de la información de ejecución de las acciones de capacitación del Servicio ante el organismo administrador del sistema SIISPUBLI. • Declaración de recepción conforme de el(los) Informe(s) de la ejecución de las acciones de capacitación del servicio por parte del Comité Bipartito de Capacitación y el dirigente superior de la asociación gremial (si existe más de una, aquella con mayor número de afiliados).
Etapa 4	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de recepción conforme del informe de Evaluación de Resultados por el Jefe de Servicio • Confirmación de recepción de los resultados del Informe de Evaluación por parte de los funcionarios, representados por la asociación gremial más representativa.

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

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> El servicio dispone el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> > Realiza al menos una reunión mensual con la participación de representantes titulares de la Dirección del servicio y de los funcionarios. > Elabora y presenta al Jefe de Servicio al menos un informe de las actividades del Comité. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario de Higiene y Seguridad en funciones elabora y presenta al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> > Un diagnóstico de calidad de los ambientes de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en materia de prevención de riesgos y mejoramiento de ambientes de trabajo (Mutuales de Seguridad). > Áreas claves de mejoramiento de ambientes. > Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio ejecuta el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo según lo establecido en el Programa de Trabajo. 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. • El Comité Paritario de Higiene y Seguridad elabora y presenta al Jefe de Servicio informe de seguimiento de las acciones definidas en el Plan Anual aprobado el año anterior (en ejecución). • El Comité Paritario de Higiene y Seguridad informa a los funcionarios el Plan Anual que se aprueba. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité Paritario de Higiene y Seguridad y presenta un Informe de Evaluación de Resultados de Evaluación de Resultados. • El servicio difunde el Informe de Evaluación de Resultados realizado por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad a los funcionarios.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN SISTEMA DE HIGIENE - SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO

ETAPA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de funcionamiento del Comité disponibles. • Declaración de recepción conforme de él(s) Informe(s) de funcionamiento del Comité, firmado por los representantes titulares, por el Jefe de Servicio y el dirigente superior de la asociación gremial (si existe más de una, aquella con mayor número de afiliados).
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de recepción conforme de propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo por el Jefe de Servicio • Confirmación de recepción de información de Plan Anual aprobado y Programa de Trabajo definido, por parte de los funcionarios, representados por el dirigente máximo de la asociación gremial más representativa.
Etapa 3	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de recepción conforme de los Informes de seguimiento elaborados por el Comité Paritario por parte del Jefe de Servicio y el dirigente máximo de la asociación gremial (si existe más de una, aquella con mayor número de afiliados).
Etapa 4	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de recepción conforme del Informe de Evaluación de Resultados elaborado por el Comité Paritario por parte del Jefe de Servicio, • Confirmación de recepción de los resultados del Informe de Evaluación por parte de los funcionarios, representados por el dirigente máximo de la asociación gremial más representativa.

AREA		RECURSOS HUMANOS	
Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	<p>Estimular el buen desempeño mediante un sistema de evaluación objetivo, transparente e informado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglamentos Especiales de Clasificación vigentes. Guía Metodológica Especiales de Clasificaciones, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. Decreto Supremo N° 1.825, de 07.09 de 1998 del Ministerio del Interior que aprueba el Reglamento de Clasificaciones del Personal, afecto al Estatuto Administrativo, derogando el D.S. N° 1929. Decreto Supremo 3652/98, Reglamento Clasificaciones trabajadores Código del Trabajo (Incremento por Desempeño Individual). Ley N° 19.165, de 1992, que modificó la ley N° 18.834, sustituyendo el sistema de clasificación para los funcionarios públicos. 	<p>Proceso de Evaluación de Desempeño de los funcionarios mejorando aplicando un reglamento adecuado a las necesidades del servicio, con informes de desempeño cuatrimestrales, con cumplimiento de plazos y procedimientos, informados y discutidos con los funcionarios, y precedidos por una capacitación a evaluadores.</p> <p>Difusión, a los funcionarios, del proceso de Evaluación de Desempeño en las distintas etapas y evaluación general del proceso realizado para introducir mejoras que agilcen y perfeccionen su aplicación.</p>	

RECURSOS HUMANOS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> El servicio dicta el Reglamento Especial de Evaluación de Desempeño, a través de Decreto Supremo, el que incorpora al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> Cumple con las normas establecidas por el Reglamento General de Calificaciones. Las materias señaladas en la Guía Metodológica Reglamentos Especiales de Calificaciones. La capacitación a los actores involucrados en el proceso de calificaciones. El formulario de hoja de observaciones para el funcionario. 	<ul style="list-style-type: none"> El servicio define los criterios de evaluación que consideran al menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> Proceso de evaluación objetivo. Proceso aplicado con total transparencia. Criterios comunes para todos los funcionarios. Proceso plenamente informado. 	<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, puntuajes y su distribución, otros. Así como cualitativos, es decir: problemas detectados, causas que los generan y recomendaciones que sean pertinentes para su perfeccionamiento. 	<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.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN SISTEMA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ETAPA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación del Decreto Supremo que establece el reglamento especial de calificaciones
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none"> • Documento oficial del servicio estableciendo criterios de evaluación • Documento oficial del servicio informando a los funcionarios • Informe del jefe de servicio indicando fecha, lugar, duración, contenidos y participantes en la capacitación a evaluadores y preevaluadores
Etapa 3	<ul style="list-style-type: none"> • Informe oficial del servicio señalando el cumplimiento de plazos por parte de las jefaturas, la verificación de las firmas de los funcionarios y el uso de hojas auxiliares • Informe del resultado del proceso de calificaciones • Documento que contiene el programa de seguimiento de las recomendaciones al proceso de calificaciones
Etapa 4	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución de recomendaciones • Informe del resultado de aplicación de recomendaciones.

AREA	ATENCIÓN A USUARIOS
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	<p>Sistema</p> <p>Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.</p> <p>Objetivo</p> <p>Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado. Guía Metodológica, 1998. Circular N°11, del 29 de octubre de 1990, de los Ministerios de Interior y Hacienda.</p> <p>Decreto N°680, del 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior.</p> <p>Antecedentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado. Guía Metodológica, 1998. • Circular N°11, del 29 de octubre de 1990, de los Ministerios de Interior y Hacienda. • Decreto N°680, del 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior. <p>Meta</p> <p>Oficinas de Información establecidas y funcionando, en base a las condiciones planteadas en el modelo de Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado diseñado por la Secretaría General de la Presidencia.</p>

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

MEDIOS DE VERIFICACIÓN OFICINAS DE INFORMACIÓN Y RECLAMOS

ETAPA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico del estado de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, validado por la SEGPRES.
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none">• Informe Plan General de Aplicación del Modelo validado por la SEGPRES.• Informe del Programa de Trabajo para la Implementación de las OIRS, validado por la SEGPRES.
Etapa 3	<ul style="list-style-type: none">• Informe Ejecutivo que indica fecha de los talleres y jornadas de capacitación, relatores y funcionarios.
Etapa 4	<ul style="list-style-type: none">• Informe Resultado de la Operación de las OIRS, validado por la SEGPRES• Informe Diseño Plan de Seguimiento de Recomendaciones, validado por la SEGPRES

ÁREA		ATENCIÓN A USUARIOS			
Sistema	Objetivo	Antecedentes		Meta	
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES	Implementar iniciativas de desregulación administrativa a través de la eliminación o simplificación de trámites de alta demanda ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo presidencial N° 041 de diciembre de 1998. 		<p>Servicio desregulado de estándares de atención a través de la simplificación o eliminación de trámites efectuados por el beneficiario/ usuario/ cliente/ informando a través de la publicación de la Carta de Derechos Ciudadanos</p>	

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

MEDIOS DE VERIFICACIÓN SISTEMA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

ETAPA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico de la Situación Actual de los trámites administrativos, validado por la SEGPRES.
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none">• Plan de simplificación/ eliminación de trámites, validado por la SEGPRES.
Etapa 3	<ul style="list-style-type: none">• Programa de implementación de eliminación/ simplificación de trámites, validado por la SEGPRES.• Informe de avance de la implementación
Etapa 4	<ul style="list-style-type: none">• Informe de Resultados y Recomendaciones, validado por la SEGPRES• Informe Diseño Plan de Seguimiento de las recomendaciones, validado por la SEGPRES• Carta de Derechos Ciudadanos

ÁREA		PLANIFICACIÓN / CONTROL DE GESTIÓN		
Sistema	Objetivo		Antecedentes	Meta
PLANIFICACIÓN /CONTROL DE GESTIÓN	DE Diseñar e implementar sistemas de información para la gestión que permita construir indicadores de desempeño para apoyar la toma de decisiones.		<ul style="list-style-type: none"> Documento, Bases y Guía: Premio Nacional a la Calidad de los Servicios Públicos 1999. Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública (CIMGP). Guía Metodológica: Planificación Estratégica en los Servicios Públicos. CIMGP, Dirección de Presupuestos - Ministerio de Hacienda, 1996. Indicadores de gestión en los servicios públicos. Serie Guía Metodológica, 1996. Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. 	Sistema de información para la gestión implementado y funcionando. Indicadores de desempeño construidos, y presentados a la DIPRES en la formulación presupuestaria de cada año.

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

MEDIOS DE VERIFICACIÓN SISTEMAS DE PLANIFICACION/ CONTROL DE GESTIÓN

ETAPA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none">• Informe de definiciones estratégicas básicas: misión, objetivos estratégicos, productos y/o servicios y clientes, de acuerdo al formato establecido por la DIPRES.
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none">• Informe del Diseño del Sistema de Información para la Gestión, de acuerdo al formato establecido por la DIPRES.
Etapa 3	<ul style="list-style-type: none">• Informe con medición de los indicadores de desempeño construidos en Sistema de Información para la Gestión y ajustes necesarios al sistema , de acuerdo al formato establecido por la DIPRES.
Etapa 4	<ul style="list-style-type: none">• Informe de indicadores de desempeño presentado a la DIPRES para la formulación del Presupuesto, de acuerdo a formato preestablecido.

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

AUDITORÍA INTERNA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p>• El servicio crea formalmente la Unidad de Auditoría Interna, considerando:</p> <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. <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 General para tres años y 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 y coordinada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG). > El cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución. > Cumplimiento de los Objetivos Ministeriales fijados de acuerdo al diagnóstico que determinó las áreas que debían auditarse. > Los requisitos establecidos por el Consejo de 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 auditorias. 	<p>• La Unidad de Auditoría Interna elabora un 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 General para tres años y 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 y coordinada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG). > El cumplimiento de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de la institución. > Cumplimiento de los Objetivos Ministeriales fijados de acuerdo al diagnóstico que determinó las áreas que debían auditarse. > Los requisitos establecidos por el Consejo de 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 auditorias. 	<p>• El Plan General y Plan Anual de Auditoría correspondiente al período, se ejecuta cumpliendo los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Aplica los mecanismos de acuerdo a la metodología que señala el CAIGG, cuyos principales aspectos a considerar son: personal, estructura organizacional, procedimientos y métodos y sistemas de información. > Aplica normas relativas a la estructuración de planes de trabajo. > Realiza las actividades especificadas en el Plan General y en el Plan Anual de Auditoria, incluyendo al menos 3 auditorias de carácter preventivo durante el desarrollo de esta etapa. 	<p>• La Unidad de Auditoría Interna elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de resultado. Este programa se ejecuta de acuerdo a la metodología de trabajo definida por el CAIGG, la que contempla, entre otros, informe ejecutivo que indica el estado de avance de la incorporación de las recomendaciones formuladas y una evaluación en términos de beneficios y costos cualitativos y cuantitativos de los cambios implementados y su impacto.</p>	

MEDIOS DE VERIFICACIÓN SISTEMA AUDITORIA INTERNA

ETAPA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none">• Resolución u otro documento administrativo que crea la Unidad de Auditoria Interna• Informe de acuerdo a las Bases para la creación de Unidades de Auditoria Interna, para Servicios y Gobiernos Regionales.• Documentos Técnicos 6 y 9, 1994, del Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno (CAIGG)
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none">• Informe de Diagnóstico de la Situación de la Unidad de Auditoria.• Plan General y Plan Anual de Auditoria, de acuerdo a formato de documento técnico del CAIGG.
Etapa 3	<ul style="list-style-type: none">• Informe de acuerdo a Metodología Genética de Auditoria, Documento técnico N°12 Referencias Generales para el Relevantamiento del Control Interno, CAIGG y Los nuevos conceptos del control Interno (Informe Coso)
Etapa 4	<ul style="list-style-type: none">• Informe de resultado de la ejecución del Plan Anual de Auditoria, semestral y anual, de acuerdo al formato de informe completo y ejecutivo, definido por el CAIGG.• Informe para el seguimiento de las recomendaciones propuestas por la Unidad de Auditoria Interna, de acuerdo a formato de documento técnico del CAIGG.• Informe del Programa de Seguimiento, de acuerdo a formato de documento técnico del CAIGG.

AREA		DESCONCENTRACIÓN		
Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta	
COMPROMISOS DE DESCONCENTRACIÓN 2000-2002 (CD 2000-2002) Y COMPROMISOS ADICIONALES	<p>Transferir mayores atribuciones a las Direcciones Regionales y SEREMIs) en relación a las funciones administrativas, elaboración del presupuesto, administración del personal e implementación de programas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Documento presidencial de los Compromisos de Desconcentración de Ministerios y Servicios 2000-2002 Ley 19.175, Artículo 61, del 3 de Marzo de 1993. Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional. Ley 18.575, Artículo 30, del 5 de diciembre de 1986. Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. 	<p>Compromisos de Desconcentración iniciales y adicionales, contraídos por cada Ministro con el Presidente de la República para el periodo 2000-2002, cumplidos en un 100%.</p> <p>Informe final del cumplimiento de los compromisos adicionales, y validado por parte de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo</p>	

DESCONCENTRACIÓN	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
COMMITMENTS OF DECONCENTRATION 2000-2002 AND ADDITIONAL COMMITMENTS	<ul style="list-style-type: none"> The service implements the Desconcentración de Ministerios y Servicios 2000-2002, fulfilling the following conditions or requirements: <ul style="list-style-type: none"> > Firma Documento Presidencial de los Compromisos de Desconcentración de Ministerios y Servicios 2000-2002. > Elabora Programa de trabajo para la implementación de los Compromisos de Desconcentración. Las unidades correspondientes a los niveles central and regional of the service elaborate the first report of progress of the implementation of the Desconcentración de Ministerios y Servicios 2000-2002, according to the following conditions: <ul style="list-style-type: none"> > Cumple el formato and content established by the Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), which contains for each transferencia, the period, the coverage and the percentage of fulfillment, among others. > Presenta informe to the SUBDERE. 	<ul style="list-style-type: none"> The service corrects the deficiencies and problems found in the process of implementation of the Desconcentración de Compromisos of Desconcentración in accordance with the specified in the first report of advance, fulfilling the following conditions and requirements: <ul style="list-style-type: none"> > Elabora un informe que contains, among other aspects, the measures and the periods required to implement and the problems required to solve the problems and fulfill the commitments, in accordance with the format established by the SUBDERE. > Presenta informe to the SUBDERE. 	<ul style="list-style-type: none"> The service elaborates a program of work of the commitments and the additional implementation of the Desconcentración of Desconcentración in accordance with the following: <ul style="list-style-type: none"> > The service implements the additional commitments and continues implementing the initial Desconcentración commitments. 	<ul style="list-style-type: none"> The service fulfills the 100% of the initial Desconcentración commitments and additional. <ul style="list-style-type: none"> > The service elaborates a final report of the fulfillment of the Desconcentración of Desconcentración in accordance with the following: <ul style="list-style-type: none"> > Cumple el formato and content established by the SUBDERE, which contains for each transferencia, the period, the coverage and the percentage of fulfillment. > Presenta informe to the SUBDERE. > Cumple el formato and content established by the SUBDERE, which contains for each transferencia, the period, the coverage and the percentage of fulfillment. > Presenta informe to the SUBDERE.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN SISTEMA COMPROMISOS DE DESCONECENTRACIÓN 2000-2002 Y COMPROMISOS ADICIONALES

ETAPA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Presidencial de los Compromisos de Desconcentración de Ministerios y Servicios 2000-2002. • Primer informe de avance. Matriz de evaluación del avance de los Compromisos de Desconcentración, a Nivel Central y Regional, validado por la SUBDERE.
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de las correcciones de las deficiencias encontradas, con los mecanismos utilizados para cumplir los compromisos, validado por la SUBDERE. • Anexo al Documento Presidencial de los Compromisos de Desconcentración de Ministerios y Servicios 2000-2002, con los compromisos adicionales, validado por la SUBDERE.
Etapa 3	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo informe de avance de los Compromisos de Desconcentración, incluyendo los nuevos compromisos. Matriz de evaluación del avance de los Compromisos de Desconcentración, a Nivel Central y Regional, validado por la SUBDERE.
Etapa 4	<ul style="list-style-type: none"> • Informe final del cumplimiento de los Compromisos de Desconcentración, validado por la SUBDERE.

ÁREA		ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		
Sistema	Objetivo	Antecedentes	Meta	
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)	<p>Mejorar la transparencia, eficiencia y calidad de los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, así como fortalecer el acceso a mayor y mejor información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de Ley sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios ("Ley de Compras de la Administración Pública"). Decreto Supremo N° 1.312 Ministerio Hacienda de septiembre de 1999. Sitio web del Sistema de compras y Contrataciones del Sector Público (www.compraschile.cl). Programa de Reforma al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, enero de 1998. 	<p>Servicio operando, bajo incorporación plena al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, esto es, informando respecto de todas sus operaciones de compra susceptibles de ser informadas y utilizando todas las funcionalidades disponibles del Sistema.</p>	

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (SCCP)	<ul style="list-style-type: none"> El servicio se incorpora al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (SCCP), de acuerdo a los siguientes requisitos establecidos por la DAE-Ministerio de Hacienda: Elabora un diagnóstico de la situación actual en términos de las capacidades y requerimientos para implementar el SCCP, en base a encuesta de diagnóstico diseñada por la DAE-Ministerio de Hacienda. 	<ul style="list-style-type: none"> El servicio comienza la operación del sistema considerando, a lo menos, una operación de compra completa, a través del mecanismo de licitación pública. Este mecanismo incluye el llamado, la selección, y adjudicación de la compra. La operación corresponde a alguna inversión incluida en el subtítulo 31 o alguna compra del subtítulo 22 de la Ley de Presupuestos. El servicio publica en el SCCP: 	<ul style="list-style-type: none"> El servicio informa, a través del SCCP, el 80% del monto de sus compras susceptibles de ser informadas, referidas al subtítulo 31 y 22 de la Ley de Presupuestos. Las compras susceptibles de ser informadas son: <ul style="list-style-type: none"> Compras vía licitación pública definidas por la DAE-Ministerio de Hacienda. Otras compras susceptibles de ser informadas establecidas por la DAE-Ministerio de Hacienda. El servicio efectúa el seguimiento en el SCCP de los contratos informados en la licitación pública realizada en la etapa anterior, y aquellos informados en esta etapa, para lo cual ingresa la información del contrato en el SCCP. 	<ul style="list-style-type: none"> El servicio informa el 100 % del monto de sus compras susceptibles de ser informadas, referidas al subtítulo 31 y 22 de la Ley de Presupuestos, utilizando todas las funcionalidades del SCCP. Compras vía licitación pública definidas por la DAE-Ministerio de Hacienda. Otras compras susceptibles de ser informadas. El servicio efectúa el seguimiento en el SCCP de los contratos informados en la licitación pública realizada en la etapa anterior, y aquellos informados en esta etapa, para lo cual ingresa la información del contrato en el SCCP.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES (SCCP)

ETAPA	MEDIOS DE VERIFICACION
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none">• Informe de la situación actual, validado por la DAE - Ministerio de Hacienda• Documento de Inscripción al SCCP, que incorpora N° de usuario o código de identificación
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none">• Consulta de los reportes entregados por el SCCP y validados por la DAE - Ministerio de Hacienda
Etapa 3	<ul style="list-style-type: none">• Consulta de los reportes entregados por el SCCP y validados por la DAE - Ministerio de Hacienda
Etapa 4	<ul style="list-style-type: none">• Consulta de los reportes entregados por el SCCP y validados por la DAE - Ministerio de Hacienda

ÁREA		ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		
Sistema	Objetivo	Antecedentes		Meta
ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE	<p>Fortalecer la Función Financiero-Contable a través de la introducción de mejoras en los procesos, de manera que la información cumpla con requisitos básicos de oportunidad, calidad y pertinencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2000 (Ley N°19.651 Ministerio de Hacienda). • Instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2000 (Oficio Circular N°9 del Ministerio de Hacienda). • Ley N° 18.899 de diciembre de 1989. Modificación al Decreto Ley N°1263 Decreto Ley N°1263, de noviembre de 1975. Decreto Ley Orgánico de la Administración Financiera del Estado. 	<p>Procesos de Administración Financiero – Contable de los servicios mejorados, disponiendo oportunamente de la información financiera y presupuestaria con la calidad y pertinencia que se les solicita.</p>	

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

MÉTODO DE VERIFICACIÓN. ADMINISTRACIÓN FINANCIERO-CONTABLE

ETAPA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de la Contraloría General de la República que valida la participación en cursos de Contabilidad Gubernamental de al menos el 50% de la dotación del equipo de trabajo.
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none"> • Informe validado por la Contraloría General de la República, que indica claramente cumplimiento en los plazos de entrega de la Ejecución Presupuestaria Mensual. • Informe validado por el Sector Presupuestario de DIPRES, de acuerdo a Instrucciones para la ejecución de la Ley Presupuesto 2001, que indica claramente el cumplimiento de los plazos de entrega de cada uno de los documentos señalados.
Etapa 3	<ul style="list-style-type: none"> • Informe validado por el Sector Presupuestario de DIPRES que indica claramente cumplimiento de la oportunidad, calidad y la totalidad de la información requerida, de acuerdo a lo establecido en las instrucciones para Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público. • Informe validado por la Contraloría General de la República que indica claramente cumplimiento de la calidad de la información requerida, de acuerdo a lo establecido en Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, Oficio N° 6856 de 1992.
Etapa 4	<ul style="list-style-type: none"> • Informe validado por el Sector Presupuestario de DIPRES, que indica claramente cumplimiento en la oportunidad de los informes solicitados, de acuerdo a formato preestablecido.



REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

**FORMULACION
DEL
PROYECTO
DE PRESUPUESTO
PARA EL AÑO 2001**

FORMULARIO F

FORMULARIOS E INSTRUCCIONES

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA
GESTION PMG 2001**

I. IDENTIFICACIÓN

SERVICIO :
CONTRAPARTE TÉCNICA PMG
NOMBRE :
CARGO :
FONO : FAX
EMAIL :
AUDITOR INTERNO :

II. PROPUESTA PMG - 2001

AREAS DE MEJORAMIENTO	SISTEMAS	OBJETIVOS DE GESTION				PRIORIDAD	PONDERADOR		
		ETAPAS DE DESARROLLO O ESTADOS DE AVANCE							
		I	II	III	IV				
Recursos Humanos	Capacitación								
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo								
	Evaluación de Desempeño								
Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS								
	Simplificación de Trámites								
Planificación/ Control de Gestión	Planificación/ Control de Gestión								
Auditoria Interna	Auditoria Interna								
Desconcentración	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 (CD 2000-2002) y Compromisos Adicionales								
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público								
	Administración Financiero-Contable								

III. CASOS DE EXCEPCION

AREA:

SISTEMA:

CAUSA a)..... b)..... (marcar con una X)

Objetivo de Gestión/ Etapa de Desarrollo: (sólo causal (b))

JUSTIFICACION

PROPIUESTA (sólo causal (b))

IV. DESCRIPCIÓN LINEA BASE//SITUACIÓN ACTUAL
(una ficha para cada sistema)

AREA :

SISTEMA:

DESCRIPCIÓN LINEA BASE/SITUACIÓN ACTUAL

FORMULARIO F

Objetivo: La finalidad de este formulario es recoger la propuesta de PMG 2001, señalando como objetivo de gestión para cada sistema la etapa de desarrollo que alcanzará a fines del año 2001, de acuerdo al Programa Marco establecido (ver Documento Técnico).

Cobertura: El formulario es aplicable a todos los servicios adscritos al sistema, según lo estipulado en las leyes N°19.553 y N°19.618.

A continuación se detalla la información que debe señalar el servicio para completar el formulario F.

I. Identificación

Se debe señalar la información que permite identificar al servicio:

Servicio: corresponde al nombre del servicio.

Contraparte técnica PMG: se debe señalar el nombre, cargo, teléfono, fax y correo electrónico del funcionario encargado de coordinar el PMG al interior del servicio.

Auditor Interno: se debe señalar el nombre del Auditor Interno. De no existir este cargo en el servicio, se debe dejar en blanco este punto.

II. Propuesta PMG-2001

El servicio debe presentar su propuesta PMG 2001, en base al Programa Marco establecido en Documento Técnico, indicando un único objetivo de gestión para cada sistema, señalando la prioridad y el ponderador asignado a cada uno de ellos.

La información que se debe proporcionar respecto a este ítem es la siguiente:

Objetivos de Gestión/ Etapas de Desarrollo o Estados de Avance: Cada sistema comprende 4 etapas de desarrollo o estados de avance posibles, para las cuales se especifica claramente su contenido y exigencia (ver Anexo del Documento Técnico).

Para cada sistema señalado en el Programa Marco, el servicio debe comprometer como objetivo de gestión una etapa de desarrollo de las tipificadas, considerando la situación actual o línea base del servicio. Con el objeto de señalar el objetivo de gestión, se debe marcar con una cruz (X), en el recuadro correspondiente (Sistema/Etapa).

Los objetivos de gestión o etapas de desarrollo son acumulativos y completos. Esto es; todas las condiciones y requisitos tipificados en el Programa Marco definen cada etapa e incluye las anteriores.

En el caso particular de que la institución determine que para algún sistema se encuentra en la etapa IV como línea base (situación actual), el objetivo de gestión que debe identificar en esta ficha es la etapa o estado de avance IV.

Prioridad: Se debe ingresar la prioridad asignada a los objetivos de gestión comprometidos, con una "A" (Alta prioridad), "MD" (Mediana prioridad) y "MN" (menor prioridad), según corresponda.

Áreas de Mejoramiento y de los Sistemas. Los objetivos de gestión considerados por el servicio de alta prioridad deben sumar en su conjunto un 60%, no siendo individualmente su ponderación inferior a un objetivo de mediana o menor prioridad. Por su parte, los objetivos de gestión de mediana prioridad deben sumar en su conjunto un 30%, no siendo la ponderación individual de cada uno de ellos inferior a la ponderación de un objetivo de menor prioridad. Finalmente, los objetivos de menor prioridad deben sumar en su conjunto un 10%.

Ponderador: Se debe ingresar el ponderador para cada objetivo de gestión comprometido con un valor expresado en porcentaje (%), cumpliendo con las reglas señaladas anteriormente.

III. Casos de Excepción

En el caso de que ocurra alguna de las situaciones de excepción que se señalan a continuación, que sólo corresponde una causal extraordinaria, el servicio debe informar y justificar detalladamente utilizando el ítem III de éste formulario. Tales situaciones de excepción serán analizadas, y una vez aprobado el PMG del servicio dichos antecedentes pasarán a formar parte de él.

Las causales son:

- a) Algun(os) sistema(s) del Programa Marco para el PMG 2001 pudiera(n) no ser aplicable(s) a su servicio de acuerdo a su misión, ley orgánica o funciones.
- b) Debido a características particulares del servicio, el cumplimiento de la etapa que se compromete en el objetivo de gestión, pudiera concretarse de un modo ligeramente distinto del señalado en el Programa Marco, no alterando la esencia de la etapa.

La información que se debe proporcionar respecto a este ítem es la siguiente:

Área: Se debe señalar a cuál de las áreas de mejoramiento corresponde la excepción.

Sistema: Se debe señalar el nombre del sistema que, a juicio del servicio, constituye una excepción.

Causa: Se debe marcar con una cruz (X) la causal de excepción, letra a) ó b) según corresponda.

Objetivo de Gestión /Etapa de Desarrollo: Para el caso en que corresponda la causal descrita en la letra b), se debe señalar el número de la etapa de desarrollo cuyo objetivo de gestión se cumple en condiciones de excepción.

Justificación: En este punto se debe presentar los argumentos que justifican la excepción .

Propuesta (sólo causal b): El servicio debe señalar la diferencia respecto de lo tipificado en la etapa de desarrollo a comprometer, manteniendo el objetivo esencial que se persigue con su realización.

IV. Descripción Línea Base/Situación Actual

Para fundamentar la propuesta de PMG 2001 se debe completar el ítem IV del formulario, en el cual se describe la situación actual en que se encuentra el servicio en cada uno de los sistemas.

La descripción de la línea base o situación actual se realiza presentando la siguiente información para cada una de los diez sistemas.

Área: Se debe señalar a cuál de las áreas de mejoramiento corresponde el sistema en que se describe su línea base.

Sistema: Se debe señalar el nombre del sistema del que se describe su línea base.

Descripción Línea Base/Situación Actual: Se debe explicar de manera breve y precisa la situación actual en que se encuentra el servicio respecto a cada uno de los sistemas, teniendo en consideración las condiciones y requisitos tipificados en el Programa Marco (Ver Documento Técnico).

Nota: Para resolver dudas sobre la aplicación de los conceptos y procesos anteriormente descritos, se podrán efectuar consultas a través del sitio web de la Dirección de Presupuestos: www.dipres.cl, en la sección correspondiente a Gestión. Para esto, existe un formulario que permite ingresar cada consulta, la cual será analizada por un equipo técnico especializado en cada sistema, que conforman la red de instituciones de Gobierno que apoyan la formulación del PMG 2001. Las respuestas serán enviadas a la dirección electrónica señalada por el interesado.