



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

350.101  
CH537 pms  
2001  
Julio  
C.2

## PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION

(PMG)

Santiago, Julio 2001

CHILE

## Programa de Mejoramiento de la Gestión

### 1. Puesta en Marcha y Desarrollo del Programa

#### 1.1 Objetivos y Requisitos

En el año 1998, con la implementación de la ley N° 19.553<sup>1</sup> se inició el desarrollo de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos, asociando el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios que se desempeñan en ellos.

La citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de un 3% de sus remuneraciones siempre que la institución en la que se desempeñe haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, y de un 1.5% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%.

La aplicación del programa durante los primeros años se efectuó comprometiendo objetivos de gestión expresados en indicadores. El número de éstos llegó a alcanzar más de 1.000 indicadores, lo que impedía efectuar una revisión rigurosa de su pertinencia y efectivo mejoramiento de gestión. Además, al ser diferentes entre instituciones su grado de cumplimiento no era comparable, requisito deseable para efectos de un incentivo de carácter monetario.

Luego de transcurrido tres años de aplicación, sobre la base de los elementos recién señalados y recogiendo la experiencia ganada, se consideró necesario perfeccionar la elaboración y aplicación de este instrumento con el objeto de contribuir, a partir del año 2001, al desarrollo de áreas estratégicas para la gestión pública.

Las modificaciones introducidas centran su atención en el adecuado funcionamiento de áreas y sistemas que garanticen una mejor gestión global de las instituciones, preferentemente los servicios a la ciudadanía, las condiciones de trabajo y la valoración de los funcionarios públicos.

Los principios que orientan las modificaciones introducidas son los siguientes:

**Pertinente:** Las áreas de mejoramiento que conforman el PMG deben responder a las prioridades en el ámbito del mejoramiento de la gestión.

**Simple y comprensible:** Considerando que el ámbito de aplicación de los PMG es el conjunto de servicios públicos, las áreas 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 y comparable:** Los objetivos comprometidos en el PMG deben garantizar el desarrollo y mejoramiento de las áreas que lo conforman. De igual modo, las áreas y

---

<sup>1</sup> Ley N° 19553 de febrero de 1998 y Decreto N°475 de mayo de 1998

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 correspondan. Debe informarse al conjunto de la institución, así como también debe informarse de los resultados de su seguimiento y cumplimiento final.

**Flexible:** El proceso de formulación del PMG debe considerar las excepciones necesarias, atendiendo a diferencias en las funciones de los servicios.

**Verificable:** El cumplimiento de los objetivos de gestión debe ser verificado a través de medios específicos, disponibles para quienes realicen este proceso.

## **1.2. Focos del Programa y Elementos Metodológicos**

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

Programa de Mejoramiento de la Gestión 2001  
Áreas, Sistemas y Objetivos por Área

Área	Sistema	Objetivo
RECURSOS HUMANOS	Capacitación	Mejorar, desarrollar y potenciar algunas de las principales materias relacionadas con la función de Recursos Humanos: Capacitación, Ambientes Laborales y Mecanismos de Evaluación de Desempeño.
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.	
	Evaluación de Desempeño	
ATENCIÓN A USUARIOS	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	Disponer de sistemas de información y recepción de reclamos al usuario e implementar iniciativas de desregulación administrativa. Todo ello orientado a mejorar la cobertura, calidad, pertinencia y oportunidad de la información entregada a los usuarios.
	Simplificación de Trámites	
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Planificación / Control de Gestión	Diseñar e implementar sistemas de información para la gestión que permita disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones.
AUDITORIA INTERNA	Auditoría Interna	Disponer de mecanismos regulares de control y auditoría en los Servicios Públicos, fundamentalmente preventivos y de apoyo a la gestión, .
DESCONCENTRACION	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 (CD2000-2002) y Compromisos Adicionales	Adoptar y ejecutar políticas y medidas orientadas a crear capacidades y condiciones que permitan fortalecer la institucionalidad regional, y de este modo favorecer el proceso de desconcentración.
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Fortalecer la administración financiera de los Servicios Públicos a través de incorporar mejoras en los procesos y así fortalecer el acceso y oportunidad a mayor y mejor información.
	Administración Financiero – Contable	
ENFOQUE DE GÉNERO	Enfoque de Género	Incorporar en los productos que entrega la institución una perspectiva o enfoque de género.

El Programa Marco comprende etapas de desarrollo o estados de avance posible de los sistemas de gestión indicados. Cada etapa es definida especificando claramente sus contenidos y exigencias, de modo tal que con el cumplimiento de la etapa final, el sistema se encuentre plenamente implementado según características y requisitos básicos.

El Programa de Mejoramiento de la Gestión de cada servicio consiste en la identificación de la etapa de desarrollo que éste se propone alcanzar en cada una de las áreas contempladas en el Programa Marco, sobre la base de las etapas o estados de avance tipificados en el mismo Programa.

De este modo, cada servicio debe identificar anualmente, para cada área y sistema definido, en qué etapa se encuentra (línea base), y de acuerdo a esto, debe "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 (ver Anexo N°1).

La institución debe definir las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores. No obstante el Programa Marco puede definir que algún(os) sistema(s) proyecto(s) se consideren de alta prioridad.

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.

Los "objetivos de gestión" o etapas deben ser compatibles con los recursos. Por tanto, la propuesta de PMG es presentada conjuntamente con el presupuesto del año respectivo.

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

(a) Algunas de las áreas, sistemas o proyectos pudieran no ser aplicables a todos los servicios de acuerdo a su 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 pasarán a formar parte de él.

### **1.3. Ambito de Aplicación Institucional**

De acuerdo a la ley, el ámbito de aplicación de PMG cubre a 86 servicios no desconcentrados y 101 desconcentrado.

### **1.4. Marco Institucional**

Se ha conformado un Comité de Ministros integrado por los Ministerios del Interior, Secretaría General de la Presidencia y de Hacienda. Dicho Comité tiene por objeto velar por la calidad técnica, la coherencia y el nivel de exigencia de los objetivos de gestión acordados, radicando en la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, integrante del Comité, la responsabilidad por el desarrollo técnico del programa y la coordinación de todas las actividades que este demande.

De acuerdo a esta definición, el Comité de Ministros resuelve y aprueba los PMG presentados a través de la Dirección de Presupuestos una vez que estos han sido revisados por esta institución, según los criterios técnicos establecidos, y las instituciones han incorporado las observaciones efectuadas. El comité efectúa el análisis final y la aprobación de cada uno de los PMG.

Adicionalmente, el programa cuenta con una red de expertos formada por profesionales de instituciones del sector público vinculados con los sistemas o directamente responsables de ellos. El rol de esta red es apoyar técnicamente a la Dirección de Presupuestos en aspectos de diseño y formulación de los PMG de las instituciones. Asimismo, son los encargados de la certificación del cumplimiento de requisitos técnicos de los "objetivos de gestión" de cada sistema, en los casos en que estos son de su responsabilidad<sup>2</sup>.

Finalmente, el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno<sup>3</sup>, a través de los Auditores Ministeriales y de servicios cumplen un importante rol en la etapa de verificación. En efecto, la función de los auditores internos de cada servicio es verificar el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en el PMG, proceso que se efectúa en base medios de verificación definidos<sup>4</sup>.

### **1.5. Participación de las Instituciones Responsables**

Las instituciones cubiertas por los Programas de Mejoramiento de la Gestión participan en su formulación a través de identificar anualmente, para cada área y sistema definido, en qué etapa se encuentra (línea base), y "proponer" de acuerdo a este diagnóstico el objetivo de gestión o etapa que alcanzará a fines del año siguiente.

Compatible con lo anterior, el programa establece que el Jefe Superior de cada servicio debe implementar un proceso participativo de formulación del PMG, informando la propuesta a los funcionarios de los distintos niveles de la organización, así como también informando del cumplimiento de los objetivos comprometidos. En particular, se ha definido que el jefe del servicio debe establecer instancias de trabajo de carácter informativo y consultivo con las asociaciones de funcionarios, con el objeto de recoger sus sugerencias y comentarios, tanto en su formulación como evaluación.

### **1.6 Integración al Ciclo Presupuestario y Vinculación con Otros Instrumentos para Mejorar la Transparencia y los Procedimientos para la Discusión Presupuestaria.**

Los PMG deben ser consistentes con los recursos financieros asignados en el presupuesto de cada institución. Con este fin, cada año, la presentación de la propuesta de PMG por parte de cada institución se efectúa conjuntamente con la presentación al Ministerio de Hacienda de su propuesta de presupuesto, y finaliza con la fijación

---

<sup>2</sup> Esta situación ocurre en los sistemas de Oficinas de Información (OIRS), Simplificación de Trámites, Planificación y Control de Gestión, Auditoría Interna, Compromisos de Desconcentración, Sistemas de Compras y Administración financiero Contable.

<sup>3</sup> El Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno es un órgano asesor del Presidente de la República, radicado dentro del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado en el Ministerio Secretaría General de la Presidencia

<sup>4</sup> Estos incluyen las certificaciones del cumplimiento de requisitos técnicos otorgada por participantes de la red de expertos.

definitiva de objetivos en el mes de octubre, con posterioridad al envío del proyecto de ley de presupuestos al Congreso Nacional.

En el proceso 2001 se instruyó que la definición de objetivos debía ser consistente con el presupuesto marco informado a las instituciones para iniciar la elaboración de su propuesta presupuestaria.

Por otra parte, la información de cumplimiento anual de los Programas de Mejoramiento de Gestión constituye información que es utilizada en el ciclo presupuestario. En efecto, dicho ciclo se inicia con una etapa interna de evaluación de cada servicio en la que son analizados todos los antecedentes disponibles con relación a su gestión financiera y de desempeño. Entre estos antecedentes se contempla el cumplimiento efectivo de los objetivos de gestión comprometidos en el año anterior<sup>5</sup>.

Adicionalmente, los Programas de Mejoramiento de la Gestión a través del desarrollo de los sistemas de planificación y control y de administración financiero-contable, entre otros avances en gestión, permitirá contar con mejor información estratégica, financiera y de resultados de las productos y servicios. Lo anterior contribuirá a mejorar la transparencia y los procedimientos de formulación y presentación del proyecto de Ley de Presupuestos.

### **1.7. Evaluación**

Con el objeto de mejorar la etapa de evaluación de cumplimiento de los PMG y cumplir así con el objetivo de que los compromisos sean verificables, a partir del año 2001 el programa cuenta con los siguientes procedimientos:

(a) Se han identificado los medios de verificación del cumplimiento para cada etapa tipificada, en cada uno de los sistemas incorporados en el Programa Marco. Estos medios de verificación están documentados y se han informado a cada institución.

(b) El Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno ha definido la verificación del cumplimiento de los PMG como Objetivo de Auditoría Gubernamental<sup>6</sup> a ser incorporado en el Programa Anual de cada unidad de auditoría institucional.

Como ya se señaló la función de los auditores internos de cada servicio es verificar el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos en el PMG, proceso que se efectúa en base a los medios de verificación definidos.

En el caso del sistema de "Auditoría Interna" incorporado en el PMG, con el objeto de mantener el requisito de independencia en el proceso de verificación, el Consejo de Auditoría ha definido que la verificación de cumplimiento de los compromisos establecidos en cada servicio la efectúen los Auditores Ministeriales. De igual modo, para el caso de las Subsecretarías en que estos últimos son los responsables del sistema

---

<sup>5</sup> Esta etapa se efectúa en forma previa al presupuesto exploratorio y es la base para las definiciones de los marcos presupuestarios que más tarde el Ministerio de Hacienda informa a cada institución, junto con las instrucciones para la preparación de sus propuestas de presupuestos.

<sup>6</sup> Los Objetivos de Auditoría Gubernamental corresponden a objetivos transversales al conjunto de instituciones públicas determinados por instrucciones del Presidente de la República.

de "Auditoria Interna" de ese servicio, se ha definido que sean auditados por el propio Consejo.

(c) Se han elaborado formatos que permitirán recoger la información del cumplimiento de cada objetivo de gestión. Esta información será revisada por DIPRES en forma selectiva.

Las tres acciones señaladas permitirán una mejor evaluación del cumplimiento de los compromisos, haciendo más justo y creíble el instrumento de gestión.

## **2. Balance de la Experiencia. PMG 2001**

### **2.1 Proceso de Formulación**

El rediseño de los PMG ha significado un cambio significativo en su proceso de formulación, evaluándose positivamente en términos de la pertinencia de sus contenidos<sup>7</sup>.

El proceso de formulación fue acompañado por acciones de difusión y apoyo técnico, las que se centraron en tres instrumentos o procesos considerados claves:

(a) Un conjunto relevante de información disponible, en un espacio interactivo de preguntas frecuentes

(b) La creación de una red interinstitucional de expertos en los diferentes sistemas, la que en un trabajo articulado con la Dirección de Presupuestos permitió una definición precisa del Programa Marco así como también permitió responder debidamente las dudas de las instituciones

(c) Una metodología de apoyo y asistencia técnica en proceso a las instituciones, lo que a través de una relación directa y más particularizada de la Dirección de Presupuestos y cada una de las instituciones que lo solicitaron, permitió ahondar en aspectos más específicos y concretos, tanto en lo conceptual como operativo en relación a la elaboración de la propuesta y sus alcances en el proceso de implementación.

La existencia de estos tres instrumentos y procesos facilitaron la formulación, no observándose grandes dificultades en el proceso de elaboración de las propuestas.

No obstante lo anterior, el proceso de formulación de PMG 2001 fue más difícil en los Ministerios de Obras Públicas, de Educación, en los Servicios de Vivienda y Urbanismos (SERVIUs) y en los Gobiernos Regionales, Intendencias Regionales y Gobernaciones Provinciales. Las mayores dificultades enfrentadas tiene su explicación en la mayor complejidad de las estructuras institucionales y de los procedimientos internos de algunos sistemas en dichas instituciones, lo que obligó a identificar y revisar con precisión las adaptaciones que correspondía efectuar en el desarrollo del sistema respecto de lo tipificado en el Programa Marco, y así cumplir con el sentido final del sistema.

---

<sup>7</sup> Resultados Preliminares: Encuesta Formulación PMG 2001. Dirección de Presupuestos, Mayo 2001

En relación a las exclusiones de compromisos en algunos sistemas por parte de las instituciones éstas fueron minoritarias, como se observa en los cuadros N°s 1 y 2 que se presentan a continuación. Esto muestra que los sistemas que conforman el Programa Marco son mayoritariamente aplicables al conjunto de instituciones públicas, lo que permite alinear sus desarrollos en áreas consideradas claves en la gestión pública y necesarias para implementar procesos de modernización y reforma más profundos.

**Cuadro N°1**  
**Programas de Mejoramiento de la Gestión 2001**  
**Servicios con Objetivos de Gestión Comprometidos por Sistema**  
**Servicios Públicos No Desconcentrados<sup>8</sup>**

Sistemas	Porcentaje de Servicios que Comprometieron Sistema	N° Servicios Excluidos
Capacitación	99%	1
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0
Evaluación de Desempeño	99%	1
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	83%	15
Simplificación de Trámites	71%	25
Planificación / Control de Gestión	98%	2
Auditoría Interna	99%	1
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	60%	34
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	99%	1
Administración Financiero-Contable	100%	0
<b>Porcentaje Promedio</b>	<b>90,8%</b>	

*EXCLUSIONES SERVICIOS NO DESCONCENTRADOS*

*La exclusión en el área de recursos humanos se debe a que el bajo número de funcionarios del servicio no justifica o legalmente no exige los procesos centrales de los sistemas.*

*En el caso del áreas de atención de usuarios las exclusiones corresponden a instituciones que no atienden directamente a usuarios finales*

*En el área de Planificación y Control de Gestión las exclusiones se justifican, en un caso, por razones de carácter reservado de la gestión, y en el otro, imposibilidad de establecer "centros de responsabilidad" por un bajo número de funcionarios.*

*En el caso del área de Auditoría Interna, el servicio que se excluye lo hace debido al carácter reservado de su gestión y según se establece en la ley que lo regula.*

*En relación a los Compromisos de Desconcentración las exclusiones ocurren cuando el servicio no cuenta con oficinas regionales y por tanto no tiene compromisos de desconcentración, o porque el servicio no tiene facultades que desconcentrar.*

*Finalmente, en el sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público el servicio excluido esta facultado legalmente para no acogerse a las normas del sistema.*

<sup>8</sup> Incluye 86 servicios públicos no desconcentrados. Los servicios no desconcentrados no consideran Gobernaciones, Intendencias, Gobiernos Regionales y SERVIU Regionales

**Cuadro N°2**  
**Programas de Mejoramiento de la Gestión 2001**  
**Servicios con Objetivos de Gestión Comprometidos por Sistema**  
**Servicios Públicos Desconcentrados<sup>9</sup>**

<b>Sistemas</b>	<b>Porcentaje de Servicios que Comprometieron Objetivos</b>	<b>N° Servicios Excluidos</b>
<b>Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU)</b>		
Capacitación	100%	0
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0
Evaluación de Desempeño	100%	0
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	100%	0
Simplificación de Trámites	100%	0
Planificación / Control de Gestión	100%	0
Auditoría Interna	100%	0
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	0%	13
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	100%	0
Administración Financiero – Contable	100%	0
<b>Gobiernos Regionales</b>		
Capacitación	100%	0
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0
Evaluación de Desempeño	100%	0
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	0%	13
Simplificación de Trámites	0%	13
Planificación / Control de Gestión	100%	0
Auditoría Interna	100%	0
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	0%	13
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	100%	0
Administración Financiero – Contable	100%	0
<b>Gobernaciones e Intendencias</b>		
Capacitación	100%	0
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	100%	0
Evaluación de Desempeño	100%	0
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	100%	0
Simplificación de Trámites	100%	0
Planificación / Control de Gestión	100%	0
Auditoría Interna	0%	63
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002	0%	63
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	21%	50
Administración Financiero – Contable	0%	63
<b>Porcentaje Promedio</b>	<b>67.2%</b>	

<sup>9</sup> Incluye 13 SERVIU Regionales, 13 Gobiernos Regionales, 13 Intendencias Regionales y 50 Gobernaciones Provinciales, haciendo un total de 89 servicios desconcentrados.

### EXCLUSIONES SERVICIOS DESCONCENTRADOS

*En el área Atención de Usuarios sólo los Gobiernos Regionales se eximen debido a que no atienden usuarios finales directamente.*

*En Auditoría Interna las Intendencia y Gobernaciones se eximen debido a que el Departamento de Control de la Subsecretaría del Interior es responsable de esta función.*

*En el caso del sistema Compromisos de Desconcentración 2000-2002, el total de los servicios desconcentrados se exime debido a que son servicios de carácter regional, y por tanto el sistema no les es aplicable.*

*En el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público se excluyen las Gobernaciones, debido al bajo nivel tecnológico y de compras.*

*Finalmente, en el sistema Administración Financiero-Contable, se eximen las Intendencias y Gobernaciones debido a que la información es centralizada en el Servicio de Gobierno Interior y enviada por este a la Dirección de Presupuestos y la Contraloría General de la República.*

Cabe destacar que instituciones que se rigen por leyes distintas en materia de fijación de objetivos de gestión asociados a incentivos de carácter colectivo han solicitado acogerse a este sistema en todo o parte de él. Es el caso de la Central Nacional de Abastecimiento, el Instituto de Salud Pública, el FONASA, el Servicio de Salud del Ambiente y la Subsecretaría de Salud.

Finalmente, respecto del proceso de trabajo, difusión y comprensión al interior de las instituciones no se cuenta con información completa para evaluar este aspecto. Información preliminar muestra que, aún cuando existe un grado importante de información y difusión, es necesario seguir avanzando en este ámbito, especialmente considerando la importancia que tiene para el logro del objetivo final del instrumento.

## 2.2 Principales Resultados

Los compromisos establecido en los PMG 2001 constituyen resultados esperados al término de 2001 para cada sistema en cada servicio. La comparación entre ellos muestra servicios que al 2001 podrán alcanzar un notable desarrollo. Tal es el caso de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el Servicio de Cooperación Técnica, la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, el Servicio Nacional del Consumidor y la Fiscalía Nacional de Quiebras, instituciones que en la mayoría de sus sistemas comprometieron alcanzar las etapas 3 y 4. Por otra parte, entre los servicios con metas bajas, etapas 1 y 2, y por lo tanto con un menor desarrollo esperado a fines del 2001 se encuentran el Gobierno Regional Metropolitano, la Casa de Moneda, el Instituto Nacional de Estadísticas, la Dirección de Aeropuertos, el Instituto Nacional de Hidráulica, la Empresa de Abastecimiento de Zonas Aisladas, la Subsecretaría de Previsión Social, el Gobierno Regional de Valparaíso, la Dirección de Vialidad y el Gobierno Regional de Los Lagos (esta situación puede verse en detalle en el Anexo N°2).

Respecto del desarrollo esperado de cada sistema para el conjunto de las instituciones no desconcentradas, los sistemas en que se comprometen un mayor desarrollo son los sistemas de Evaluación de Desempeño y Administración Financiero Contable, como se

muestra a continuación. En el primer caso un 46% de los servicios compromete las dos etapas superiores, mientras que en el segundo estas etapas son comprometidas por el 58% de los servicios. Por otra parte, el sistema que presenta un menor nivel de desarrollo comprometido, excluyendo el sistema de Compromisos de Desconcentración<sup>10</sup>, es el sistema de Planificación y Control de Gestión y el sistema de Compras y Contrataciones en que el 89% y 87% de los servicios respectivamente se encuentran entre las etapas 1 y 2 y (ver cuadro N°3).

---

<sup>10</sup> Esta situación se explica por la gradualidad predefinida en el diseño de Compromisos de Desconcentración, la que no es alterada por el PMG.

**Cuadro N°3**  
**Programas de Mejoramiento de la Gestión 2001. Compromisos por Etapa y Sistema**  
**Servicios Públicos No Desconcentrados<sup>11</sup>**  
**(Porcentajes de Servicios)**

Sistemas	Etapas				Total Servicios <sup>12</sup>
	1	2	3	4	
Capacitación	22,4	54,1	17,6	5,9	85
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	10,5	69,8	15,1	4,7	86
Evaluación de Desempeño	22,4	31,8	36,5	9,4	85
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	19,7	54,9	16,9	8,5	71
Simplificación de Trámites	31,1	37,7	21,3	9,8	61
Planificación / Control de Gestión	17,9	71,4	8,3	2,4	84
Auditoría Interna	16,5	63,5	15,3	4,7	85
Compromisos de Desconcentración 2000 - 2002	63,5	32,7	3,8	0,0	52
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	29,4	57,6	10,6	2,4	85
Administración Financiero - Contable	7,0	34,9	30,2	27,9	86
<b>Porcentaje Promedio</b>	<b>24,0</b>	<b>50,8</b>	<b>17,6</b>	<b>7,6</b>	

En el caso de los servicios desconcentrados, en particular en el caso de los Gobiernos Regionales, Gobernaciones e Intendencias, se comprometen niveles de desarrollo menores que en los servicios no desconcentrados como se observa en el cuadro siguiente.

En el caso de los SERVIUs, el sistema en que se compromete un mayor desarrollo son las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, Simplificación de Trámites y Administración Financiero Contable.

En el caso de los Gobiernos Regionales estos mayoritariamente comprometen etapas 1 y 2, siendo el sistema de Administración Financiero-Contable el sistema con un mayor desarrollo comprometido.

Finalmente, las Gobernaciones e Intendencias presentan un nivel aún mas bajo de desarrollo comprometido.

<sup>11</sup> Incluye 86 servicios públicos no desconcentrados. Los servicios no desconcentrados no consideran Gobernaciones, Intendencias, Gobiernos Regionales y SERVIU Regionales

<sup>12</sup> Corresponde a los servicios que comprometieron sistemas de acuerdo al Programa Marco (excluye a aquellos servicios que se acogieron a causales de excepción).

**Cuadro N°4**  
**Programas de Mejoramiento de la Gestión 2001. Compromisos por Etapa y Sistema**  
**Servicios Públicos Desconcentrados<sup>13</sup>**  
**(Porcentajes de Servicios)**

Sistemas	Etapas				Total Servicios
	1	2	3	4	
<b>Servicios de Vivienda y Urbanización</b>					
Capacitación	0,0	100,0	0,0	0,0	13
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	0,0	92,3	7,7	0,0	13
Evaluación de Desempeño	0,0	0,0	100,0	0,0	13
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	0,0	38,5	46,2	15,4	13
Simplificación de Trámites	0,0	0,0	100,0	0,0	13
Planificación / Control de Gestión	7,7	92,3	0,0	0,0	13
Auditoría Interna	0,0	100,0	0,0	0,0	13
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002					0
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	0,0	0,0	100,0	0,0	13
Administración Financiero – Contable	0,0	100,0	0,0	0,0	13
<u>Promedio SERVIU</u>	<b>0,9</b>	<b>58,1</b>	<b>39,3</b>	<b>1,7</b>	
<b>Gobiernos Regionales</b>					
Capacitación	15,4	69,2	0,0	15,4	13
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	15,4	69,2	15,4	0,0	13
Evaluación de Desempeño	7,7	69,2	23,1	0,0	13
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS					0
Simplificación de Trámites					0
Planificación / Control de Gestión	30,8	69,2	0,0	0,0	13
Auditoría Interna	0,0	92,3	7,7	0,0	13
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002					0
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	46,2	53,8	0,0	0,0	13
Administración Financiero – Contable	0,0	53,8	23,1	23,1	13
<u>Promedio Gobiernos Regionales</u>	<b>16,5</b>	<b>68,1</b>	<b>9,9</b>	<b>5,5</b>	
<b>Gobernaciones e Intendencias</b>					
Capacitación	27,0	63,5	9,5	0,0	63
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	23,8	68,3	7,9	0,0	63
Evaluación de Desempeño	0,0	100,0	0,0	0,0	63
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS	33,3	49,2	15,9	1,6	63
Simplificación de Trámites	55,6	39,7	4,8	0,0	63
Planificación / Control de Gestión	92,1	7,9	0,0	0,0	63
Auditoría Interna					0
Compromisos de Desconcentración 2000 – 2002					0
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	92,3	7,7	0,0	0,0	13
Administración Financiero – Contable					0
<u>Promedio Gobernaciones e Intendencias</u>	<b>46,4</b>	<b>48,0</b>	<b>5,4</b>	<b>0,2</b>	
<b>Porcentaje Promedio (Ponderado)</b>	<b>35,4</b>	<b>52,4</b>	<b>11,0</b>	<b>1,2</b>	

13 Incluye 13 SERVIU Regionales, 13 Gobiernos Regionales, 50 Gobernaciones Provinciales y 13 Intendencias Regionales

### **3. PMG 2002 y Acciones Futuras**

#### **3.1 PMG 2002**

Con el objeto de reforzar la incorporación del enfoque o perspectiva de género en los programas públicos, el Programa Marco 2002 incorpora un nuevo sistema para la elaboración del PMG correspondiente a ese año. Este nuevo sistema se denomina Equidad de Género y tiene por objetivo que los servicios operen con procesos que promuevan e incorporen la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en la entrega de sus productos.

La tipificación de las etapas de este nuevo sistema introduce elementos metodológicos básicos y los procesos de trabajo necesarios para una adecuada incorporación, seguimiento y perfeccionamiento, en el tiempo, de este ámbito de las políticas públicas.

#### **3.2 Acciones Futuras**

(a) La introducción del instrumento de gestión PMG no sólo permite robustecer los incentivos para una gestión más efectiva y transparente, sino que sienta las bases para la profundización de este esfuerzo. En efecto, mientras en el corto plazo el avance en el logro de metas de desarrollo de los sistemas básicos de gestión dará origen a un reconocimiento monetario para sus funcionarios, en un mediano plazo, los servicios que alcancen las metas globales o estándares estarán en condiciones de garantizar un nivel de responsabilidad en su gestión que los debería hacer acreedores a un status institucional diferenciado. Para estos efectos, el Ministerio de Hacienda se encuentra estudiando ofrecer a dichos servicios la eliminación de otros controles de carácter operativo-financiero, tales como una norma preestablecida para el traspaso de saldos de caja y una integración de los subtítulos presupuestarios para gastos operacionales, de manera que éstos puedan reasignar con autonomía los recursos dentro de los montos globales autorizados para estos efectos.

(b) El diseño del PMG contempla, además de la introducción de nuevas áreas o sistemas, la introducción de nuevos estándares para los sistemas actualmente existentes, derivado del desarrollo técnico, tecnológico o de definiciones de política. La modificación de estándares se debe reflejar en modificación de la tipificación de etapas. En esta línea, para la definición del Programa Marco 2003 se revisarán sistemas que para ese año se encuentren en tal situación.

(c) Durante el año 2001 se ha contemplado revisar aspectos de implementación al interior de las instituciones, tales como la participación, difusión y comprensión del programa por parte de los funcionarios y niveles de dirección, con el objeto de introducir las acciones que sean necesarias para avanzar en este aspecto.

Finalmente, la revisión continua de los diferentes aspectos de diseño e implementación constituyen una tarea permanente, con el objeto de introducir oportunamente los cambios que sea pertinente para asegurar el objetivo de este mecanismo de evaluación del desempeño.

# **ANEXOS**

**Anexo N°1: Áreas, Sistemas y Objetivos por Área**

**Anexo N°2: Esquema de Formulación del PMG de acuerdo al Programa Marco**

**Anexo N°3: Etapas Comprometidas por Sistema por cada Servicio**

**Anexo N°1**  
**Esquema de Formulación del PMG de acuerdo al Programa Marco**

AREAS Y SISTEMAS DE MEJORAMIENTO	ETAPAS O ESTADOS DE AVANCE					
		I	II	III	IV	
<b>Recursos Humanos</b> - Capacitación  - Higiene-Seguridad y Mejoramiento Ambientes de Trabajo. - Evaluación de Desempeño		Línea Base	→	Objetivo de Gestión 2001	→	Objetivo de Gestión - 2002
	Línea Base	→	Objetivo de Gestión 2001	→		Objetivo de Gestión 2002
<b>Atención A Usuarios</b> - Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias. - Simplificación de Trámites.		Línea Base	→			Objetivo de Gestión 2001
			Línea Base →	Objetivo de Gestión 2001	→	Objetivo de Gestión 2002
<b>Planificación/Control de Gestión</b> - Planificación/Control de Gestión						
<b>Auditoría Interna</b> - Auditoría Interna		Línea Base →	Objetivo de Gestión 2001	→	Objetivo de Gestión 2002	
<b>Desconcentración</b> - Compromisos de desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Línea Base			→		Objetivo de Gestión 2001 ↓ Objetivo de Gestión 2002
<b>Administración Financiera</b> - Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público - Administración Financiera Contable.		Línea Base	→	Objetivo de Gestión 2001		Objetivo de Gestión 2002
				Línea Base →		Objetivo de Gestión 2001 ↓ Objetivo de Gestión 2002
<b>Equidad de género</b> - Equidad de género	Línea Base	→	Objetivo de Gestión 2002			

**Anexo N°2**  
**Etapas Comprometidas por Sistema por cada Servicio**

Servicio	SISTEMAS									
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación - Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable
Comisión Nacional de Riego	2	2	2	2	3	2	2	exime	2	2
Corporación Nacional Forestal	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2
Instituto de Desarrollo Agropecuario	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
Oficina de Estudios y Políticas Agrarias	2	3	2	4	exime	3	3	exime	1	4
Servicio Agrícola y Ganadero	3	2	4	1	1	3	2	1	2	3
Subsecretaría de Agricultura	2	2	3	1	1	1	2	1	1	4
Subsecretaría de Bienes Nacionales	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3
Dirección Administrativa Ministerio de Defensa	2	2	3	2	exime	1	2	exime	2	3
Dirección General de Aeronáutica Civil	2	2	2	2	2	2	2	exime	2	4
Dirección General de Deportes y Recreación	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Cornité de Inversiones Extranjeras	2	2	2	2	2	2	2	exime	2	4
Corporación de Fomento de la Producción	1	3	3	1	exime	2	2	1	1	3
Empresas de Abastecimiento Zonas Aisladas	2	1	1	2	1	2	2	exime	2	2
Instituto Nacional de Estadísticas	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2
Servicio de Cooperación Técnica	4	2	4	3	2	3	2	3	3	3
Servicio Nacional de Pesca	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
Servicio Nacional de Turismo	1	2	1	4	exime	2	2	2	1	4
Servicio Nacional del Consumidor	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2
Subsecretaría de Economía	2	2	1	1	1	2	1	exime	2	4
Subsecretaría de Pesca	3	2	3	2	2	2	2	exime	3	3
Com. Nacional de Investigación Científico y Tecnológica	2	2	2	2	2	2	2	exime	2	2
Consejo de Rectores	exime	1	exime	exime	exime	exime	1	exime	1	2
Consejo Superior de Educación	1	1	3	4	2	2	1	exime	1	4

Servicio	SISTEMAS									
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación - Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable
Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	2	3	1	1	exime	2	3	2	2	3
Junta Nacional de Jardines Infantiles	3	2	4	2	2	2	2	1	2	4
Subsecretaría de Educación	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3
Casa de Moneda	1	2	1	exime	exime	1	2	exime	1	1
Dirección de Presupuestos	3	2	2	exime	exime	2	1	exime	3	2
Subsecretaría de Hacienda	1	2	1	exime	exime	1	2	exime	4	4
Servicio de Tesorerías	4	3	1	3	4	2	2	2	2	4
Fiscalía Nacional de Quiebras	3	2	2	2	4	4	4	exime	1	4
Gendarmería de Chile	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3
Servicio Nacional de Menores	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3
Servicio de Registro Civil e Identificación	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2
Servicio Médico Legal	3	3	2	2	3	3	3	1	1	3
Subsecretaría de Justicia	2	2	2	2	4	2	2	2	1	4
Comisión Chilena del Cobre	2	3	2	3	exime	2	2	exime	3	3
Comisión Nacional de Energía	1	1	2	exime	exime	2	2	exime	2	3
Servicio Nacional de Geología y Minería	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3
Subsecretaría de Minería	2	1	1	exime	exime	2	2	1	1	2
Dirección de Aeropuertos	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
Dirección de Arquitectura	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Dirección General de Aguas	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Dirección de Obras Portuarias	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1
Dirección Planeamiento	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3
Dirección Vialidad	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2

Servicio	SISTEMAS									
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación - Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable
Dirección de Contabilidad y Finanzas	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3
Dirección General Obras Públicas	2	2	3	2	2	2	1	exime	2	2
Dirección de Obras Hidráulicas	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1
Fiscalía - MOP	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
Instituto Nacional de Hidráulica	1	2	2	2	1	2	1	exime	1	2
Secretaría y Administración Gral. Obras Públicas	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2
Agencia de Cooperación Internacional	1	2	1	2	exime	2	1	exime	1	4
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2
Fondo Nacional de la Discapacidad	1	2	3	1	3	1	2	exime	1	2
Fondo de Solidaridad e Inversión Social	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3
Instituto Nacional de la Juventud	2	2	3	1	exime	3	3	1	1	4
Servicio Nacional de la Mujer	2	2	3	2	exime	2	2	1	3	3
Subsecretaría de Planificación y Cooperación	2	3	1	1	1	2	2	1	2	1
Dirección de Fronteras y Límites del Estado	1	2	1	1	1	1	1	exime	1	4
Dirección de Relaciones Económicas Internacionales	2	2	3	4	1	2	3	exime	1	4
Instituto Antártico Chileno	4	2	4	exime	exime	1	2	exime	1	2
Secretaría y Adm. Gral. de Relaciones Exteriores	4	3	1	4	4	2	2	exime	2	4
Junta de Aeronáutica Civil	2	2	2	exime	exime	2	2	exime	2	3
Subsecretaría de Telecomunicaciones	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3
Subsecretaría de Transportes	2	2	3	3	3	1	1	2	2	4
Parque Metropolitano	2	3	3	3	exime	2	2	exime	3	2
SERVIU I Región	2	2	3	2	3	2	2	exime	3	2
SERVIU II Región	2	2	3	2	3	2	2	exime	3	2
SERVIU III Región	2	2	3	2	3	2	2	exime	3	2

Servicio	SISTEMAS									
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugencias	Simplificación de Trámites	Planificación - Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable
SERVIU IV Región	2	2	3	4	3	2	2	exime	3	2
SERVIU V Región	2	2	3	4	3	2	2	exime	3	2
SERVIU VI Región	2	2	3	2	3	2	2	exime	3	2
SERVIU VII Región	2	2	3	3	3	2	2	exime	3	2
SERVIU VIII Región	2	2	3	3	3	2	2	exime	3	2
SERVIU IX Región	2	2	3	3	3	2	2	exime	3	2
SERVIU X Región	2	2	3	3	3	2	2	exime	3	2
SERVIU XI Región	2	3	3	3	3	2	2	exime	3	2
SERVIU XII Región	2	2	3	2	3	2	2	exime	3	2
SERVIU Metropolitano	2	2	3	3	3	1	2	exime	3	2
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2
Dirección de Seguridad Pública e Informaciones	2	1	1	exime	exime	exime	exime	exime	2	4
Gobernación Provincial de Antártica Chilena	3	3	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Antofagasta	3	3	2	3	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Arauco	3	2	2	3	3	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Arica	2	2	2	3	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Aysén	2	2	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Bio-Bio	1	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Cachapoal	2	2	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Capitán Prat	1	2	2	2	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Cardenal Caro	2	2	2	2	2	2	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Cauquenes	2	1	2	3	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Cautín	2	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Chacabuco	1	1	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime

Servicio	SISTEMAS									
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación - Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable
Gobernación Provincial de Chañaral	2	1	2	2	1	2	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Chiloé	3	2	2	3	3	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Choapa	2	2	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Colchagua	2	2	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Concepción	2	2	2	2	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Copiapó	2	2	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Cordillera	1	1	2	2	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Coyhaique	1	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Curicó	2	2	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de El Loa	2	2	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Elqui	2	2	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de General Carrera	1	1	2	2	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Huasco	2	1	2	4	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Iquique	1	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Isla de Pascua	1	1	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Limarí	1	2	2	2	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Linares	2	1	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Llanquihue	2	2	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Los Andes	2	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Magallanes	1	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Maipo	1	1	2	2	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Malleco	1	1	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Melipilla	3	2	2	3	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Ñuble	1	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime

Servicio	SISTEMAS									
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerecias	Simplificación de Trámites	Planificación - Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable
Gobernación Provincial de Osorno	1	1	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Palena	2	1	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Paríacota	2	2	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Petorca	2	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Quillota	2	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de San Antonio	2	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de San Felipe	2	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Talagante	2	1	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Talca	2	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Tierra del Fuego	2	3	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Tocopilla	2	2	2	3	3	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Última Esperanza	2	3	2	2	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Valdivia	2	2	2	2	2	1	exime	exime	exime	exime
Gobernación Provincial de Valparaíso	2	2	2	1	1	1	exime	exime	exime	exime
Gobierno Regional I Tarapacá	2	2	2	exime	exime	2	2	exime	2	2
Gobierno Regional II Antofagasta	2	2	3	exime	exime	2	2	exime	2	2
Gobierno Regional III Atacama	4	2	2	exime	exime	1	2	exime	2	3
Gobierno Regional IV Coquimbo	2	2	3	exime	exime	2	2	exime	1	2
Gobierno Regional IX Araucanía	2	2	2	exime	exime	2	2	exime	1	2
Gobierno Regional Reg. Metropolitana	1	1	1	exime	exime	1	2	exime	1	2
Gobierno Regional V Valparaíso	1	1	2	exime	exime	1	2	exime	1	2
Gobierno Regional VI Lib. Gral. Bdo. O'Higgins	2	2	2	exime	exime	2	2	exime	2	3
Gobierno Regional VII Maule	2	3	3	exime	exime	2	2	exime	2	4
Gobierno Regional VIII Bio-Bio	2	3	2	exime	exime	2	3	exime	2	4

Servicio	SISTEMAS									
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación - Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable
Gobierno Regional X Los Lagos	2	2	2	exime	exime	1	2	exime	1	2
Gobierno Regional XI Gral. Carlos Ibañez del Campo	2	2	2	exime	exime	2	2	exime	2	3
Gobierno Regional XII Magallanes y Antart. Chilena	4	2	2	exime	exime	2	2	exime	1	4
Intendencia I Región de Tarapacá	1	2	2	3	1	1	exime	exime	1	exime
Intendencia II Región de Antofagasta	2	2	2	2	1	1	exime	exime	1	exime
Intendencia III Región de Atacama	1	1	2	1	1	1	exime	exime	1	exime
Intendencia IV Región de Coquimbo	2	2	2	2	2	2	exime	exime	2	exime
Intendencia IX Región de la Araucanía	2	2	2	1	1	1	exime	exime	1	exime
Intendencia Región Metropolitana	2	2	2	2	1	1	exime	exime	1	exime
Intendencia V Región de Valparaíso	2	2	2	1	1	1	exime	exime	1	exime
Intendencia VI Región del Lib. Gral. Bdo. O'Higgins	1	1	2	3	1	1	exime	exime	1	exime
Intendencia VII Región del Maule	2	2	2	2	2	1	exime	exime	1	exime
Intendencia VIII Región del Bio-bio	2	2	2	2	2	2	exime	exime	1	exime
Intendencia X Región de Los Lagos	2	2	2	2	1	1	exime	exime	1	exime
Intendencia XI Región de Aysén	2	2	2	1	2	2	exime	exime	1	exime
Intendencia XII Región de Magallanes y la Antártica Chilena	3	3	2	3	1	1	exime	exime	1	exime
Oficina Nacional de Emergencia	2	2	1	2	1	2	2	exime	2	2
Secretaría y Adm. General de la Subsecretaría de Interior	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3
Subsecretaría de Desarrollo Regional	1	1	3	exime	exime	2	1	exime	2	2
Caja de Previsión de la Defensa Nacional	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3
Dirección de Crédito Prendario	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2
Dirección de Previsión de Carabineros	1	1	1	3	1	2	3	exime	2	1
Dirección del Trabajo	1	2	3	2	2	3	3	1	2	3
Instituto de Normalización Previsional	2	2	4	2	3	2	3	1	2	2

Servicio	SISTEMAS									
	Capacitación	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Evaluación del Desempeño	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias	Simplificación de Trámites	Planificación – Control de Gestión	Auditoría Interna	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y Compromisos Adicionales	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Administración Financiero-Contable
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	2	2	3	2	3	2	2	1	2	4
Subsecretaría de Previsión Social	1	2	2	exime	exime	1	1	1	2	2
Subsecretaría del Trabajo	2	4	3	exime	exime	2	2	2	3	4
Consejo Nacional de Televisión	2	2	1	2	2	2	2	exime	exime	2
Secretaría General de Gobierno	2	2	3	exime	exime	1	3	1	2	3
Comisión Nacional del Medio Ambiente	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2
Secretaría General de la Presidencia	1	2	3	exime	exime	2	2	exime	1	4
Presidencia de la República	1	2	3	exime	exime	2	2	exime	1	4