

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES DEL PROYECTO	1
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.4 ALCANCES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES	6
1.5 ANTECEDENTES GENERALES	6
1.5.1 ORIGEN DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO	6
1.5.2 MODERNIZACIÓN EN LOS GOBIERNOS CHILENOS	9
1.5.3 PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)	19
1.5.4 SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL (SMDI)	25
CAPÍTULO 2: MARCO CONCEPTUAL Y METODOLOGÍA	28
2.1 MARCO CONCEPTUAL	28
2.1.1 MODELO DE GESTIÓN PROPUESTO	28
2.2 METODOLOGÍA	31
CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA	32
3.1 SELECCIÓN DE INSTITUCIONES	32
3.2 CARACTERIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES SELECCIONADAS Y DE LOS ENTREVISTADOS	33
3.3 ANÁLISIS DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	39
CAPÍTULO 4: RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA	54
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	59
5.1 PROYECCIONES FUTURAS	63
GLOSARIO	65
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Instrumentos Modernización del Estado	2
Tabla 2: Programa Marco, Áreas y Sistemas de Gestión PMG 2016	3
Tabla 3: Características NGP	8
Tabla 4: Porcentaje de incentivos dados a los funcionarios públicos y su evolución en el tiempo	16
Tabla 5: Redes de expertos para cada área/sistema	23
Tabla 6: Indicadores Gestión Transversal, año 2015	27
Tabla 7: Sistemas de las instituciones seleccionadas al año 2014	32
Tabla 8: Cumplimiento del SMDI sobre la ponderación asignada al interior del PMG de las instituciones entrevistadas	33
Tabla 9: Caracterización entrevistados instituciones	34
Tabla 10: Caracterización entrevistados DIPRES	34
Tabla 11: Objetivos Estratégicos y Clientes del SERNAC	35
Tabla 12: Productos Estratégicos y su ponderación en el presupuesto al año 2014 SERNAC	35
Tabla 13: Objetivos Estratégicos y Clientes del CDE	36
Tabla 14: Productos Estratégicos y su ponderación en el presupuesto al año 2014 CDE	37
Tabla 15: Objetivos Estratégicos y Clientes del SML	38
Tabla 16: Productos estratégicos y su ponderación en el presupuesto al año 2014 SML	38
Tabla 17: Objetivos Estratégicos y Clientes del Servicio de Registro Civil e Identificación	39
Tabla 18: Productos estratégicos y su ponderación en el presupuesto al año 2014 Registro Civil e Identificación	39
Tabla 19: Resultados de las entrevistas a instituciones	42
Tabla 20: Resultados de las entrevistas a DIPRES	44
Tabla 21: Programa Marco Básico/Avanzado	69
Tabla 22: Formulario Entrevista Pregunta/Dimensiones/Hipótesis	71
Tabla 23: Productos Estratégicos SERNAC 2012-2014	72
Tabla 24: Productos estratégicos CDE 2012-2014	73
Tabla 25: Productos estratégicos SML 2012-2014	74
Tabla 26: Productos estratégicos Servicio de Registro Civil e Identificación 2012-2014	74

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: El PMG como parte de los instrumentos de Control de Gestión _____	3
Ilustración 2: Ámbitos del Programa de Mejoramiento de la Gestión _____	11
Ilustración 3: Composición Indicadores de Desempeño _____	12
Ilustración 4: Línea de tiempo Modernización del Estado _____	18
Ilustración 5: Las cuatro etapas de la mejora de la Gestión en Chile _____	19
Ilustración 6: Proceso anual PMG _____	22
Ilustración 7: BPMN del Proceso anual del PMG _____	24
Ilustración 8: Elementos relevantes del SMDI _____	25
Ilustración 9: Modelo de Gestión Propuesto _____	30