



Reg. N° 31/LI/CVD

3 2

CU 530 / 22-08-M

CIRC. N° 3 6

ANT.: Ley N° 19.553; Decreto N° 475, de 1998, de Hacienda; Decreto N° 1.238, de 2005, de Hacienda; Ley N° 19.618; Ley N° 19.882; Ley N° 20.212.

MAT.: Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2012

SANTIAGO, 0 8 SET. 2011

DE : MINISTROS DE INTERIOR, HACIENDA Y SECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA

A : SRES. MINISTROS DE ESTADO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley N° 19.553 y sus modificaciones; y el Decreto N° 475, de Hacienda, de 1998 y sus modificaciones, se presenta el Programa Marco del "Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el año 2012", de acuerdo a la propuesta del Comité Técnico del PMG.

I. Definición Programa Marco 2012

El Programa Marco 2012 se basa en los avances alcanzados por las instituciones en las fases anteriores del PMG, donde se observan sistemas de gestión ya instalados en los servicios públicos.

- i. Se mantienen los criterios para egresar sistemas de gestión del Programa Marco de una Institución, cuando se haya completado la etapa final de uno o más sistemas al 2011. Los sistemas de gestión a los que aplica el criterio de egreso son: Capacitación, Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, Auditoría Interna, Gestión Territorial, Compras y Contrataciones del Sector Público, Administración Financiero Contable, Enfoque de Género, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, (SIAC), Sistema de Acceso a Información Pública, (SAIP), Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información. Estos sistemas corresponden a tareas regulares de los servicios públicos ya implementadas en estos años, que deberán continuar desarrollándose, pero ya no ligados al incentivo de remuneraciones. Asimismo, y no obstante el mencionado egreso, los referidos



10765111



sistemas continuarán siendo monitoreados en el marco de otros mecanismos de la Administración del Estado.

- ii. En el área de gestión de la calidad se mantienen los criterios de flexibilidad, permitiendo en carácter de voluntario la incorporación al sistema de gestión de la calidad (ISO 9001) y la posibilidad de incorporar modelos de excelencia. Cada jefe de servicio, podrá comprometer lo anterior en forma voluntaria.
- iii. El Programa Marco 2012 sigue potenciando los procesos vinculados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos) ponderando éstos en 60% y el restante 40% distribuido en los procesos de apoyo o soporte. El Programa Marco 2012 constará de tres áreas estratégicas, y 4 o 5 sistemas de gestión:
 - Planificación y Control de Gestión: Sistemas de Monitoreo del desempeño institucional; Equidad de Género y Descentralización.
 - Calidad de Atención a Usuarios: Sistema Seguridad de la Información.
 - Gestión de la Calidad: Sistema de Gestión de la Calidad (ISO)/sistema de Acreditación para Gobiernos Regionales/ Modelos de Excelencia.
- iv. La evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en base al Programa Marco 2012, será realizada por expertos externos al ejecutivo, contratados por licitación pública a través de la Secretaría Técnica.

El Programa Marco del PMG 2012 deberá ser comprometido por todos los servicios que hayan completado la etapa final del sistema a los que se aplica el criterio de egreso. Sin embargo, el Programa Marco de la Calidad no aplica a todos los Servicios, solo a aquellos que opten voluntariamente por él, tal es el caso del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO) y Modelo de Excelencia. Sin embargo, el Sistema de Acreditación de la Calidad, aplica sólo a los Gobierno Regionales.

Para la formulación 2012 del PMG los servicios deberán proponer como objetivo de gestión la etapa que se alcanzará el año 2012, además de las prioridades y sus correspondientes ponderadores, debiendo al menos proponerse un objetivo por cada prioridad, ya sea alta, mediana o menor, no pudiendo ninguna ponderación ser inferior a 5%.

Para el caso del sistema de Monitoreo del Desempeño, la institución deberá comprometerlo junto con todos sus objetivos para el 2012, solicitando que aquél se considere de alta prioridad y con una ponderación no inferior a un 60%.

En el caso de los servicios públicos que se incorporaron al Programa de Mejoramiento de Gestión del año 2007 en adelante y, por tanto, no han completado las etapas finales de los sistemas de gestión, deberán comprometer la etapa final de cada uno de los sistemas aún en desarrollo para el año 2012.



II. Sistemas Nuevos y/o Modificaciones a los sistemas de gestión del Programa Marco, PMG 2012

Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional. Este sistema establece objetivos de gestión para monitorear, a través de indicadores de desempeño del *Sistema de Información de Gestión* de cada Servicio, la gestión relevante de las instituciones públicas.

El proceso mediante el cual se definen los indicadores y sus metas será modificado. Así, los indicadores de desempeño comprometidos en el marco del incentivo, serán aprobados por el jefe de Servicio y por el Ministro del ramo, y, posteriormente revisados por la Secretaría Técnica, en base a criterios que establezca el Comité. Para este proceso se incorporará al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en particular la División de Coordinación Interministerial, como red de expertos del sistema, con el objeto de velar por la consistencia de las definiciones estratégicas entre Ministerio y Servicios. Finalmente, dichos indicadores y sus metas serán aprobados o rechazados por el Comité del PMG.

El proceso de formulación de indicadores será un único proceso que se inicia en el marco del proceso presupuestario del año 2012, del cual se seleccionarán los indicadores asociados al incentivo PMG, y que forman parte de este sistema de Monitoreo del Desempeño.

Descentralización. El sistema pretende avanzar en medidas concretas de descentralización, en el marco legal vigente.

Este sistema aplicará a todos los servicios que adoptan perspectiva territorial en sus productos estratégicos, y a los nuevos que les corresponda adoptar, de acuerdo a los desarrollos y procedimientos ya implementados al respecto, y que cuenten aún con compromisos de descentralización que desarrollar en 2012. Aquellos que hayan completado el proceso egresaran del sistema a partir del 2011.

Equidad de Género. El sistema pretende avanzar en disminuir las inequidades, brechas y barreras entre hombres y mujeres con el fin de lograr la igualdad de oportunidades y la equidad de género en la provisión de bienes y/o servicios públicos.

Este sistema aplicará a todos los servicios que adoptan perspectiva de género en sus productos estratégicos, de acuerdo a los desarrollos y procedimientos ya implementados al respecto, y que cuenten aún con compromisos para disminuir inequidades, brechas y barreras entre hombre y mujeres en 2012. Aquellos que hayan completado el proceso egresaran del sistema a partir del 2011.

Por decisión del Comité de Ministros ambos sistemas contarán con otro organismo público como parte de la red de expertos. Para el sistema de descentralización la red estará compuesta por Subdere y Segpres; y en el caso del sistema equidad de género la red la conformarán Sernam y Segegob. Lo anterior, con el objeto de potenciar el sistema e incorporar otra mirada estratégica alineada con los objetivos del programa de gobierno.



Sistema de Seguridad de la Información. Se mantiene el sistema y su objetivo general referido a contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que permita lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucional considerados relevantes, de manera tal que se asegure la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a los usuarios / clientes / beneficiarios. Los organismos públicos que componen la red son el Ministerio del Interior y la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

Sistema de Gestión de la Calidad. Se mantiene en el Programa Marco de la Calidad, en carácter de voluntario.

El objetivo del sistema es mejorar la gestión de la institución a través de la implementación, seguimiento y mantención de un Sistema de Gestión de la Calidad, con procesos de provisión de bienes y/o servicios necesarios y factibles de certificar bajo la norma ISO 9001:2008, con el apoyo de procesos de soporte y estratégicos. El organismo a cargo del sistema en calidad de Red de Expertos es la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

Sistema de Calidad asociado al Modelo de Excelencia. Se incorpora al Programa Marco de la calidad en carácter de voluntario.

El objetivo del sistema es mejorar el desempeño institucional a través de la implementación de Modelos de Excelencia, todo ello enfocado a aumentar la satisfacción de los clientes/ beneficiarios y/o usuarios, incorporando un enfoque de mejoramiento continuo y gestión de excelencia, que permita alcanzar estándares de calidad más exigentes en forma sistemática. El organismo a cargo del sistema en calidad de Red de Expertos es la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

Sistema de Acreditación de la Calidad. Sistema que aplica sólo para los Gobiernos Regionales.

Este sistema pretende instalar un enfoque y una cultura de mejoramiento continuo y de excelencia en la gestión de los gobiernos regionales que les permita alcanzar estándares cada vez más exigentes, de una manera sistemática, logrando satisfacer crecientemente las necesidades y expectativas de todos sus destinatarios, entre otros, actores claves, ciudadanía, socios y colaboradores. El organismo a cargo del sistema en calidad de Red de Expertos es la Subsecretaría de Desarrollo Regional, SUBDERE del Ministerio del Interior.

III. Proceso de Formulación PMG 2012

Los cambios que se incorporan en el Programa Marco fueron trabajados conjuntamente con las instituciones responsables de los sistemas de gestión y que forman parte de la Red de Expertos del PMG, propuestos por el Comité Técnico y aprobados por los Ministros de Interior, Hacienda y Secretario General de la Presidencia.



La propuesta del PMG de cada Servicio será trabajada conjuntamente con la red de expertos para otorgar asistencia técnica y apoyar el proceso de consultas, revisada por el Comité Técnico del PMG y finalmente aprobados por el Ministro del ramo y los Ministros del Interior, Hacienda y Secretaría general de la Presidencia.

La Formulación del PMG para el año 2012 se iniciará formalmente con el envío de un oficio de la Directora de Presupuestos con las instrucciones para el proceso señalado y el detalle de los objetivos específicos de cada sistema en el mes de septiembre del presente año.

Saludan atentamente a Ud.



RODRIGO HINZPETER KIRBERG

Ministro del Interior



FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN

Ministro de Hacienda



CRISTIÁN LARROULET VIGNAU

Ministro Secretaría General de la Presidencia

SRU/CLI/PDA/LY/CVD

Distribución:

- Sr. Ministro del Interior
- Sr. Ministro de Relaciones Exteriores
- Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo
- Sr. Ministro de Hacienda
- Sr. Ministro de Educación
- Sr. Ministro de Salud
- Sr. Ministro de Cultura
- Sr. Ministro de Justicia
- Sr. Ministro de Defensa Nacional
- Sr. Ministro de Obras Públicas
- Sr. Ministro de Agricultura
- Sra. Ministra de Bienes Nacionales



- Sra. Ministra del Trabajo y Previsión Social
- Sr. Ministro de Minería
- Sr. Ministro de Energía
- Sr. Ministro de Vivienda y Urbanismo
- Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
- Sr. Ministro Secretaria General de Gobierno
- Sra. Ministra del Medio Ambiente
- Sr. Ministro de Planificación
- Sra. Ministra Servicio Nacional de la Mujer
- Sr. Ministro Secretaría General de la Presidencia
- Of. de Partes de Dipres
- Archivo División Control de Gestión
- Archivo Departamento de Gestión