



Reg. N° 35/LI/CVD



45



CIRC. N° 52

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 2011

SANTIAGO, 08 OCT 2010

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 2011", de acuerdo a la propuesta del Comité Técnico del PMG.

I. Antecedentes para la definición del Programa Marco 2011

El Programa Marco 2011 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.

Se ha propuesto disminuir el número de sistemas de gestión que forman parte del PMG de 12 a 6 (o 7) y dar prioridad a la medición de resultados a través de indicadores de desempeño. De esta forma se reduce la alta concentración de sistemas del PMG en procesos y aumenta la participación de los procesos vinculados a la provisión de bienes y servicios simplificando el instrumento.

Para ello, se establecen criterios para egresar sistemas de gestión del Programa Marco de una Institución, cuando se haya completado la etapa final de uno o más sistemas de gestión al 2010. 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 y Enfoque de Género. Estos sistemas de gestión corresponden a tareas regulares de los servicios públicos ya implementadas en años anteriores, que deberán continuar desarrollándose, pero ya no ligados al incentivo de remuneraciones. Asimismo, y no obstante el mencionado egreso, los referidos sistemas continuarán siendo monitoreados en el marco de otros mecanismos de la Administración del Estado.



Además, el Programa incorpora criterios de flexibilidad al permitir que la incorporación al sistema de gestión de la calidad (ISO 9001) sea voluntario.

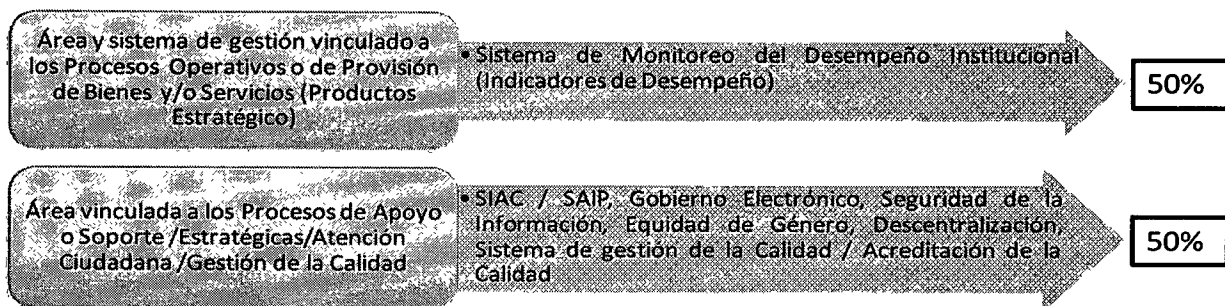
Los cambios planteados para el Programa Marco 2011 consideran las recomendaciones de la Evaluación de Impacto del PMG, realizada por el Banco Mundial.

II. Trayectoria del cambio de Programa Marco de 2010 a 2011

Para el PMG 2011, se presentan sólo dos Programas Marco: Programa Marco Básico y Programa Marco de la Calidad. Este último contiene el Programa Marco Avanzado, creado en 2005.

El Programa Marco 2011 potencia los procesos vinculados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos) ponderando éstos en 50% y el restante 50% distribuido en los procesos de apoyo o soporte. De esta forma, el Programa Marco establece un área denominada Planificación y Control de Gestión con el sistema de Monitoreo del Desempeño y un área vinculada a los procesos de apoyo o soporte/estratégicos/atención ciudadana y gestión de la calidad.

Programa Marco, PMG 2011



El Programa Marco 2011 consta de tres áreas estratégicas: (i) Planificación y Control de Gestión, (ii) Calidad de Atención de Usuarios y (iii) Gestión de la Calidad; y seis o siete sistemas de gestión: (i) Monitoreo del Desempeño, (ii) Descentralización, (iii) Equidad de Género, (iv) Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana (SIAC) o Sistema de Acceso a Información Pública, (v) Gobierno Electrónico, (vi) Seguridad de la Información, (vii) Gestión de la Calidad (ISO 9001) / (viii) Acreditación de la Calidad.

El Programa Marco del PMG 2011 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. Respecto del sistema de Acreditación de la Calidad, aplica sólo a los Gobierno Regionales.

El Programa Marco incluye áreas y sistemas de gestión. Para cada sistema se establecen etapas de desarrollo y objetivos de gestión. Las etapas no necesariamente se desarrollan en un año calendario, pudiendo realizarse en menos tiempo. En relación al sistema de Monitoreo del Desempeño, éste queda conformado sólo por objetivos de gestión.



Para la formulación 2011 del PMG los servicios deberán proponer como objetivo de gestión la etapa que se alcanzará el año 2011, 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 2011, solicitando que aquél se considere de alta prioridad y con una ponderación no inferior a un 50%.

Para los servicios nuevos que ingresan al PMG y comprometen el Programa Marco 2011 por primera vez, contarán con el mismo Programa Marco establecido para 2011. Sin embargo, deberán comprometer el sistema de Planificación y Control de Gestión en vez del sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional, ya que se requiere la instalación de procesos de planificación y el diseño de un sistema de información de gestión previo al Monitoreo, a través de indicadores de desempeño.

En el caso de los servicios públicos que se incorporaron al Programa de Mejoramiento de Gestión recientemente (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 estos sistemas para el año 2011. El Programa Marco en este caso corresponde al Programa Marco del PMG 2010.

Sistemas Nuevos y/o Modificaciones a los sistemas de gestión del Programa Marco, PMG 2011

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.

Este sistema aplicará a todas aquellas instituciones que ya han implementado el Sistema Planificación / Control de Gestión al 2010.

Descentralización. Sistema nuevo incorporado al Programa Marco 2011, que recoge como punto de partida los avances logrados en el sistema de Gestión Territorial implementado en los últimos años. 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.

Equidad de Género. Se incorpora este sistema al Programa Marco 2011 que recoge los avances alcanzados en el sistema de Enfoque de Género. El objetivo de éste es 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.



Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, SIAC. Se perfecciona considerando elementos que permiten implementar procesos que den cuenta de la calidad de servicio. Todo esto orientado al mejoramiento de los sistemas de atención al cliente y constituyéndolo en el medio a través del cual se recoge información sobre la satisfacción de las expectativas de los usuarios así como de información objetiva de resolución de reclamos, tiempos de atención, entre otros.

Sistema de Acceso a Información Pública. Se mantiene el sistema y su objetivo general referido a contar con mecanismos que faciliten el acceso a la información y la transparencia de los actos y resoluciones de la institución, para dar cumplimiento a la Ley N° 20.285. Se formulan precisiones a los objetivos de gestión para dar mayor claridad a los mismos.

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.

Se incorporan modificaciones a los objetivos en términos de señalar como referente para el proceso de diagnóstico de los sistemas de seguridad la Norma chilena sobre seguridad de información (NCh-ISO 27001-2009). Adicionalmente, se incorpora la solicitud de una declaración de política de seguridad de la información debidamente aprobada por el jefe superior del Servicio.

Sistema de Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información. Se simplifica el sistema disminuyendo de 7 a 4 etapas de desarrollo, abarcando el diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de proyectos TIC orientados, preferentemente, a facilitar los trámites de los ciudadanos con el Estado. Esto puede incorporar proyectos de interoperabilidad, si corresponde.

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, enfocado a aumentar la satisfacción de los clientes/ beneficiarios y/o usuarios.

Los servicios que ya han iniciado procesos de certificación ISO podrán continuar en él como parte de los compromisos ligados al incentivo de remuneraciones o por cuenta propia. Los servicios que aún no han iniciado procesos de certificación ISO podrán aplicar este sistema de gestión, en el marco del PMG, si el Ministro del ramo y el Jefe de Servicio así lo estiman conveniente.

Sistema de Acreditación de la Calidad. Sistema nuevo incorporado al Programa Marco 2011 que aplica sólo para los Gobiernos Regionales. Se incorpora al Programa Marco sobre la base del trabajo ya desarrollado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) del Ministerio del Interior con los Gobiernos Regionales desde el año 2008.



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 clave, ciudadanía, socios y colaboradores.

IV. Proceso de Formulación PMG 2011

Los cambios que se incorporan en el Programas 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 Formulación del PMG para el año 2011 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.



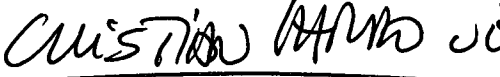
RODRIGO PINZPETER KIRBERG
 Ministro del Interior



FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
 Ministro de Hacienda



SUBSECRETARIO
 MINISTERIO DE HACIENDA


CRISTIÁN LARROULET VIGNAU
 Ministro Secretario General de la Presidencia



DIRECTORA
 DIRECCION DE PRESUPUESTOS
 MINISTERIO DE HACIENDA



 MINISTERIO DE HACIENDA
 SUBSECRETARIA JURIDICA
 CHILE



 REPUBLICA DE CHILE
 DIVISION JURIDICA
 MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA



 REPUBLICA DE CHILE
 SUBSECRETARIO
 MINISTERIO SECRETARIA General de la Presidencia



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
- Sra. Ministra de Vivienda y Urbanismo
- Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
- Sra. Ministra 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

Minuta de Trámite

Número
Fecha **01/10/2010**
Organización Origen **Subsecretaria del Interior**
Autoridad Origen **GABINETE DEL MINISTRO DEL INTERIOR**
Organización Destino **ORGANIZACION EXTERNA**
Autoridad Destino **MINISTERIO SEC. GRAL. PRESIDENCIA**

Adjunto se remite a Ud. los siguientes documentos

1.- 9368995 CIRCULAR Varios
ORGANIZACION EXTERNA MINISTERIOS Subsecretaria del Interior GABINETE DEL MINISTRO
DEL INTERIOR
RODRIGO HINZPETER KIRBERG / FELIPE LARRAIN BASCUÑAN / CRISTIAN LARROULET VIGNAU
MINISTROS DE INTERIOR, HACIENDA Y SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION AÑO 2011
PARA FIRMA DEL SR. MINISTRO SECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA