



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

Reg. N° 037 / LIL/LGJ

4 4

CIRC. N° 4 4

ANT.: Art. 9 de la Ley N° 20.212

MAT.: Programa Marco Metas de Eficiencia  
Institucional año 2010.

SANTIAGO, 28 AGO. 2009

DE : MINISTRO DE HACIENDA

A : SRES. MINISTROS DE ESTADO

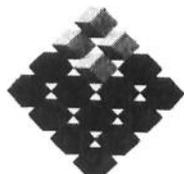
De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 9° de la Ley N° 20.212 y como es de su conocimiento, las Metas de Eficiencia Institucional a alcanzar cada año deberán ser establecidas sobre la base de un Programa Marco, que al efecto establezca el Ministro del ramo conjuntamente con el Ministro de Hacienda.

- 1) A continuación se presenta la propuesta del Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional para el año 2010. La tipificación de cada una de las metas de los sistemas incluidos en el Programa Marco se ha realizado en base a los objetivos establecidos para los sistemas de gestión a cargo de expertos en las áreas prioritarias en las que se enmarcan los sistemas:

**Cuadro 1**  
**Expertos en las Áreas prioritarias**

Áreas Prioritarias	Sistema	Institución experta
1) Gestión Estratégica	Planificación/Control de Gestión	Dirección de Presupuestos (DIPRES)
2) Gestión de Riesgos	Auditoría	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.
3) Gestión Desarrollo de Personas	Capacitación	Dirección Nacional del Servicio Civil
	Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales	Superintendencia de Seguridad Social
4) Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública	Compras	Dirección de Compras y Contrataciones Públicas
5) Atención a Clientes	Sistema Integral de Atención Ciudadana	Secretaría General de Gobierno (SEGGOB)
	Gobierno Electrónico/Tecnologías de la Información	Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía

0 8 4 5 8



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

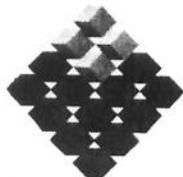
- 2) La propuesta del Programa Marco consta de siete Sistemas de Gestión a desarrollar e involucra cinco Áreas Prioritarias de Mejoramiento: Gestión Estratégica, Gestión de Riesgos, Gestión Desarrollo de Personas, Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública y Calidad de Atención a Usuarios.

El Programa Marco para el año 2010 incorpora en el Área Prioritaria Gestión Desarrollo de Personas, el Sistema Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales.

Los sistemas incluidos en el Programa Marco corresponden a aquellos que se consideran esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios y también necesarios para responder a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del Sector Público.

Los objetivos generales a lograr por cada Sistema son los siguientes:

- a) Planificación/Control de Gestión. Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos (bienes y servicios), y rendir cuentas de su gestión institucional.
- b) Auditoría. Implementar una política de gestión de riesgos, desarrollando en forma permanente y continua, auditorías de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.
- c) Capacitación. Desarrollar competencias que permitan a los funcionarios mejorar su desempeño en las áreas claves de funcionamiento de la institución a través de la capacitación.
- d) Higiene, Seguridad y Mejoramiento de los Ambientes Laborales. 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.
- e) Compras. 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.
- f) Sistema Integral de Información y Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos, dando cumplimiento a la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública (Ley de Transparencia).
- g) Gobierno Electrónico/ Tecnologías de la Información. Contribuir al uso de información sistematizada y oportuna que permita apoyar los procesos de toma de decisiones de política pública a través de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos, y los procesos de soporte institucional.



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

- 3) Se adjunta como antecedente la propuesta de Documento Técnico Metas de Eficiencia Institucional 2010, con el detalle de los objetivos de gestión propuestos para cada sistema, los que se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2**  
**PROGRAMA MARCO PROPUESTO**  
**ÁREAS PRIORITARIAS/ SISTEMAS /NÚMERO DE OBJETIVOS**

Nº Áreas	Áreas de Mejoramiento	Nº Sistema	Sistemas	Nº Objetivos de Gestión
1	GESTIÓN ESTRATEGICA	1	Planificación /Control de Gestión.	11
2	GESTIÓN DE RIESGOS	2	Auditoría	15
3	GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	3	Capacitación	11
		4	Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales	13
4	EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	5	Compras	11
5	ATENCIÓN A CLIENTES	6	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	10
		7	Gobierno Electrónico/ Tecnologías de la Información	16

- 4) De acuerdo a todo lo anteriormente señalado, solicito a Ud. enviar una respuesta formal aprobando esta proposición de programa marco, o en su defecto enviando una nueva propuesta de programa marco para revisión de este Ministerio, hasta el próximo viernes 11 de Septiembre.
- 5) Una vez aprobado el Programa Marco y en base a él, se iniciará el proceso de Formulación de Metas de Eficiencia Institucional 2010. Para esto se enviará un Oficio del Director de Presupuestos con las instrucciones de este proceso.

Saluda atentamente a Ud.



HBH  
HBH/LE/PTA/RJM/LGA



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

Distribución:

- Sr. Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción
  - o Sra. Superintendente de Electricidad y Combustibles
  - o Sr. Fiscal Nacional Económico
- Sra. Subsecretaria del Ministerio de Hacienda
  - o Sr. Director de Compras y Contratación Pública
  - o Sr. Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras
  - o Sr. Superintendente de Casinos de Juegos
  - o Sr. Superintendente de Valores y Seguros
  - o Sr. Director Unidad de Análisis Financiero
- Sr. Ministro de Defensa Nacional
  - o Sr. Subsecretario de Aviación
  - o Sr. Subsecretario de Guerra
  - o Sra. Subsecretaria de Marina
  - o Sr. Subsecretario de Investigaciones
- Sra. Ministra del Trabajo y Previsión Social
  - o Sra. Superintendente de Pensiones
  - o Sr. Superintendente de Seguridad Social
- Sr. Ministro de Salud
  - o Sr. Superintendente de Salud
- Sr. Ministro de Obras Públicas
  - o Sra. Superintendente de Servicios Sanitarios
- Of. de Partes de DIPRES
- División de Control de Gestión
- Archivo Departamento de Gestión