

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

Reg. N° 034 /LI/RJM/LIL

4 3

CIRC. N° 4 3

ANT.: Ley N° 19.553; Dcto. 475, de 1998, de Hacienda; Dcto. 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 2010

SANTIAGO, 28 AGO. 2009

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

**A : SRES. MINISTROS DE ESTADO**

- 1) De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 6° de la Ley N° 19.553, modificada por las Leyes N° 19.618, N° 19.882 y N° 20.212; Decreto de Hacienda N° 475, de 1998, y sus modificaciones, se presenta el Programa Marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el año 2010, de acuerdo a la propuesta presentada por el Comité Técnico del PMG.
- 2) El Programa Marco del Programa de Mejoramiento de Gestión para el año 2010 consistirá en un Marco Básico, un Marco Avanzado y un Marco de la Calidad. En el Programa Marco Básico se incorporan modificaciones y precisiones de etapas de los sistemas existentes, y se agrega un nuevo sistema llamado Sistema de Seguridad de la Información. En el Programa Marco Avanzado se realizan cambios y ajustes en los objetivos de las etapas de los actuales sistemas que lo conforman, no incorporándose sistemas nuevos a este programa marco. En el Programa Marco de la Calidad se incorporan mejoras y precisiones a los objetivos de las etapas de los sistemas vigentes en 2009.
- 3) El Programa Marco Básico para el año 2010 establece un nuevo sistema llamado Sistema de Seguridad de la Información y se incorporan modificaciones y precisiones para los otros sistemas ya existentes. En particular, se realizan mejoras y precisiones en los sistemas de Capacitación, Evaluación del Desempeño, Higiene Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Sistema de Acceso a la Información Pública, Administración Financiero – Contable y Enfoque de Género. Se reestructuran, pasando de 6 a 4 etapas, el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público. Finalmente, se incorporan modificaciones sustantivas a los objetivos y requisitos técnicos del Sistema de Gobierno Electrónico, que incluyen la modificación de su nombre, pasando a denominarse “Sistema de Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información”. En particular las modificaciones a los sistemas se detallan a continuación.



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos

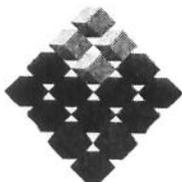
\*\*\*

- a) Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información. Se explicita como requisito técnico el diagnóstico, diseño, implementación y uso de Bases de Datos para apoyar la provisión de productos estratégicos. Las Tecnologías de la Información son fundamentales para el diseño, desarrollo e implementación de las Políticas Públicas. En este sentido, un aspecto básico a considerar es contar con información sistematizada y oportuna que permita apoyar los procesos de toma de decisiones. Por ello, toma relevancia que los servicios públicos cuenten con Bases de Datos confiables y pertinentes.

Por otra parte, se precisan objetivos y se incorporan requisitos técnicos para homogenizar el lenguaje informático requerido para los proyectos de interoperabilidad, procurando que sus esquemas de datos estén inscritos y aprobados por el Administrador de Esquemas y Metadatos que administra Estrategia Digital del Ministerio de Economía.

Finalmente, se precisan objetivos y se incorporan requisitos técnicos para que los servicios implementen metodologías y procedimientos de gestión de proyectos tecnológicos en base a un estándar definido. Este estándar se controlará a través de un Sistema de Registro y Control de Gestión de Proyectos Tecnológicos administrado por Estrategia Digital del Ministerio de Economía, en el cual los servicios deberán informar periódicamente el avance de sus proyectos. Al respecto, es necesario señalar que un estándar de dirección de proyectos permite priorizar proyectos y asignar recursos sólo a aquellos que están entre los de mayor relevancia para la institución, asegurando de este modo que los patrocinadores de los proyectos y las autoridades, efectivamente los prioricen. Asimismo, establecer un estándar permitirá que los proyectos definidos se ejecuten con mayor cercanía a los plazos y efectos establecidos en éstos y acorde a las necesidades estratégicas establecidas por la autoridad.

- b) Capacitación. Se incorporan precisiones a los Requisitos Técnicos de la etapa 1 del sistema, para que se establezca un plazo determinado para alcanzar la identificación de competencias transversales y competencias específicas de todos los cargos del Servicio. Asimismo, se incorporan precisiones a los Requisitos Técnicos para vincular el Sistema de Capacitación con el de Evaluación del Desempeño, de modo que, si corresponde, se consideren como necesidades de capacitación las brechas que puedan detectarse producto de la evaluación del desempeño de los funcionarios.
- c) Evaluación del Desempeño. Se incorporan precisiones a los Requisitos Técnicos de la etapa 1 del sistema, para que se considere, en la elaboración de la Política de Evaluación del Desempeño, la definición de un programa de inducción al Servicio. Asimismo, se incorporan precisiones a los Requisitos Técnicos de esta etapa para que se establezca en la elaboración de la misma Política la definición de un procedimiento de retroalimentación del pre-calificador(a) al pre-calificado(a). Finalmente, se incorporan precisiones a los Requisitos Técnicos de la misma etapa para que se informe a la Unidad de Recursos Humanos del Servicio respecto de las necesidades de capacitación detectadas como resultado del proceso de Evaluación del Desempeño, cuando corresponda.
- d) Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC). El sistema contaba con 6 etapas, las que a partir del 2010 se reducen a 4. La etapa 1 de Diagnóstico incorpora el análisis del estado actual de todos los espacios de atención ciudadana y de todos los aspectos relacionados con los procesos de atención ciudadana y de transparencia activa y pasiva, además de la identificación y el análisis de las brechas detectadas en dicho análisis. La



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos

\*\*\*

etapa 2 de Diseño incorpora la descripción de la estructura organizacional y de los espacios de atención; el levantamiento de los procedimientos de atención, registro y seguimiento; las metodologías de atención ciudadana, medición de satisfacción y elaboración de la Carta de Derechos Ciudadanos; el diseño de los procedimientos para el Proceso de Transparencia Activa y el control y seguimiento institucional del SIAC; el levantamiento de competencias del personal de atención ciudadana y las respectivas acciones de capacitación para superar las brechas; y el diseño del Plan Anual de Difusión y Programa de Trabajo para implementar el sistema. La etapa 3 de Implementación considera la operación del Proceso de Transparencia Activa y de atención ciudadana; la ejecución del Programa de Trabajo Anual; la difusión de la Carta de Derechos Ciudadanos; la medición de los niveles de satisfacción ciudadana con el SIAC y de los procesos de seguimiento del sistema a través de la medición de los indicadores de desempeño del mismo; y la ejecución de los planes de capacitación y acciones de difusión del sistema. Finalmente, la etapa 4 de Evaluación y Seguimiento considera la evaluación de los procedimientos ejes del sistema; el análisis de los procedimientos transversales relacionados con el SIAC; la formulación de recomendaciones para el mejoramiento; el Programa de Seguimiento de las recomendaciones y la implementación de los compromisos del Programa de Seguimiento. Cabe señalar que aquellos Servicios que actualmente se encuentran en etapas iguales o inferiores a la etapa 4 de este sistema, podrán comprometer, para el 2010, la etapa que les corresponde con modificaciones.

- e) **Compras y Contrataciones Públicas.** El sistema contaba con 6 etapas, las que a partir del 2010 se reducen a 4. La etapa 1 de Diagnóstico considera la identificación de las áreas críticas para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento. La etapa 2 de Diseño considera la formulación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público. La etapa 3 de Implementación considera la puesta en marcha del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento. Finalmente, la etapa 4 de Evaluación y Seguimiento considera la evaluación de los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, y la formulación de las recomendaciones y seguimiento de las mismas. Cabe señalar que aquellos Servicios que actualmente se encuentran en etapas iguales o inferiores a la etapa 4 de este sistema, podrán comprometer, para el año 2010, la etapa que les corresponde con modificaciones.
- f) **Enfoque de Género.** Se realizan modificaciones en sus objetivos y requisitos técnicos. En primer lugar, se mueven las actividades de difusión desde la etapa 3 a la etapa 4. En segundo lugar, se eliminan del Programa de Trabajo las actividades de difusión, quedando éstas como parte de los objetivos de la etapa 4.
- g) **Administración Financiero – Contable.** Se realizan modificaciones en la etapa 3, donde se incorpora el requisito técnico de pagar a 30 días a proveedores desde la recepción conforme de la factura, considerando que pudiesen existir, eventualmente, causas externas justificadas ajenas a la gestión del servicio, si el requisito no es cumplido.
- h) **Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.** Se incorporan modificaciones en las etapas 3 y 4 del sistema. En la etapa 3 se considera incluir en los resultados de la ejecución del Plan Anual, las observaciones realizadas por el Comité Paritario o Voluntario y/o por los funcionarios, sobre las acciones realizadas en materia de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo, o sobre aquellas que estimen se requiere realizar. En las etapas 3 y 4, en sus objetivos de gestión y requisitos



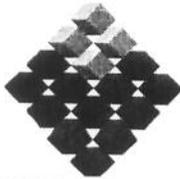
GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos

\*\*\*

técnicos, se incorporan precisiones que enfatizan el rol del Jefe de Servicio como responsable del funcionamiento del Sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo en su Institución.

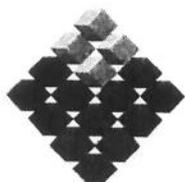
- i) Sistema de Acceso a la Información Pública. Se incorporan precisiones en las etapas 1, 3 y 4 del sistema. En la etapa 1, específicamente en el diagnóstico de los procedimientos en materias de archivo, se elimina la palabra “activa”, ya que éstos están enfocados a facilitar el cumplimiento de los requisitos relacionados con la Transparencia Pasiva y no con la Transparencia Activa. En la etapa 3, específicamente en el objetivo sobre implementación del Programa de Trabajo Anual, se incorpora en el requisito relacionado con la ejecución de Acciones de Capacitación, el proceso de “Gestión de Archivos”. Finalmente, en la etapa 4, específicamente en el objetivo relacionado con la evaluación de resultados de la implementación del Sistema, se agrega el proceso de “Gestión de Archivos”, que estaba considerado sólo a nivel de los requisitos técnicos.
- j) Sistema de Seguridad de la Información. Este nuevo sistema se incorpora como parte del Área de Calidad de Atención a Usuarios y se instala con el objetivo de que las instituciones públicas puedan identificar las eventuales amenazas y vulnerabilidades que afectan a los activos de información que están vinculados a sus procesos de negocio y de soporte, poniendo énfasis en el desarrollo de un plan para el tratamiento de riesgos, cautelando debidamente dichos activos de información: equipos, infraestructura tecnológica, software, bases de datos, personas e información en sus múltiples formatos (papel, electrónica, audio, video, etc.). El sistema permitirá elaborar un levantamiento pormenorizado de estos activos en dos planes: el Plan de Continuidad del Negocio y el Plan de Recuperación Frente a Desastres Tecnológicos. En toda organización moderna, donde más del 90% de los procesos descansan en Tecnologías de Información y Comunicación, los planes anteriores se transforman en elementos fundamentales para cumplir el objetivo principal de la Gestión de Seguridad de la Información, que es lograr que todos los activos de información institucional estén protegidos desde las perspectivas de Confiabilidad, Integridad y Disponibilidad.

De esta manera, se establecen 4 etapas de desarrollo para el sistema. La etapa 1 considera la realización de un diagnóstico de la situación de seguridad de la información institucional, identificando todos aquellos aspectos de seguridad de la información que establece el Decreto Supremo N° 83 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia del 3 de junio de 2004, e identificando las brechas a ser abordadas a través de un Plan General de Seguridad de la Información Institucional. La etapa 2 del sistema considera el diseño del Plan General de Seguridad de la Información Institucional para el año en curso y siguientes; el establecimiento del porcentaje de cumplimiento que se alcanzará cada año para cada uno de los dominios del DS 83; la definición del Programa de Trabajo Anual para implementar el Plan de Seguridad de la Información definido; y la difusión a los funcionarios del Plan de Seguridad de la Información y su programa de trabajo. La etapa 3 del sistema considera la implementación del Programa de Trabajo Anual de acuerdo a lo establecido por el Plan General de Seguridad de la Información y el porcentaje de cumplimiento del DS 83 comprometido. Finalmente, la etapa 4 del sistema considera la evaluación de los resultados de la implementación del Plan General de Seguridad de la Información y su Programa de Trabajo Anual; el diseño de un Programa de Seguimiento a partir de las recomendaciones formuladas; la implementación de los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento; y la difusión a los funcionarios de los



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

- resultados de la evaluación del Plan General de Seguridad de la Información y el Programa de Trabajo Anual correspondiente.
- 4) El Programa Marco Avanzado para el año 2010 presenta las mismas mejoras y precisiones en las etapas de todos sus sistemas.
- a) Etapa 1. Se unen los objetivos relacionados con el Plan y Programa de Trabajo para la preparación de la certificación, debido a que se repetían los Requisitos Técnicos en el Plan y Programa de Trabajo a nivel de actividades. Asimismo, se unen los objetivos relacionados con la implementación del Programa de Trabajo y con el establecimiento de los controles explícitos de los procesos de gestión de los sistemas, ya que se repetían estos objetivos. Además, se complementa el actual objetivo de auditorías internas de la calidad, incorporando que las auditorías internas no sólo se hacen para detectar no conformidades, sino para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y a los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por cada institución. Finalmente, se cambia en el objetivo de Acciones Correctivas y Preventivas lo relativo a “informar los grados de avance de las acciones y el grado de eficacia logrado” por “documentar los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda”, alineando el objetivo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
  - b) Etapa 2. Se realizan cambios en la redacción de los objetivos relativos a las auditorías de pre-certificación y de certificación, para aclarar que la responsabilidad del Servicio es controlar que los resultados de la auditoría incluyan las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejoras detectadas y asegurar que se revisaron los procedimientos estratégicos de cada Sistema. Además, en los objetivos de Acciones Correctivas y Preventivas se señala que se deben documentar los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda, alineando dichos objetivos con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
  - c) Etapas 3 y 4. Se cambia el orden de los objetivos, reemplazándose los actuales objetivos de auditorías de mantención del primer y segundo año, por los objetivos de Revisión por la Dirección, debido a que el proceso de Revisión por la Dirección se efectúa previo a la auditoría de mantención. Además, se elimina de los objetivos de Revisión por la Dirección lo relacionado con la auditoría, debido a que se repite lo señalado en el objetivo de mantención del primer y segundo año de la certificación. Finalmente, en los objetivos de Acciones Correctivas y Preventivas se señala que se deben documentar los resultados de dichas acciones y la eficacia lograda, alineando dichos objetivos con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- 5) El Programa Marco de la Calidad para el año 2010 presenta mejoras y precisiones en las etapas 1, 3 y 4 del Sistema de Gestión de la Calidad.
- a) Etapa 1. En el objetivo que dice relación con la identificación de los procesos de provisión de bienes y servicios que aplican enfoque de género y/o gestión territorial se incluye referencia explícita a los diagnósticos de los Sistemas Enfoque de Género y/o Gestión Territorial del Programa Marco Básico, según corresponda.
  - b) Etapas 3 y 4. En los objetivos que dicen relación con la Revisión por la Dirección se elimina la realización de las auditorías de mantención, debido a que su ejecución se



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos

\*\*\*

consideraba en otro objetivo de la misma etapa. Además, en los mismos objetivos se explícita la necesidad de efectuar esta revisión previo a la auditoría de ampliación de alcance de certificación.

- 6) Los cambios que se incorporan en los Programas Marco Básico, Avanzado y de la Calidad fueron trabajados técnicamente con las instituciones responsables de ellos 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.
- 7) Los Servicios que al año 2009 les falte cumplir una o más etapas del Programa Marco Básico se deberán mantener en él.
- 8) En consideración al tamaño de la institución y otras características asociadas a su función, se ha decidido que en los siguientes servicios se continúe aplicando el Programa Marco Básico:
  - a) Junta de Aeronáutica Civil
  - b) Comité de Inversiones Extranjeras
  - c) Consejo Superior de Educación
  - d) Consejo Nacional de Televisión
  - e) Empresa de Abastecimiento de Zonas Aisladas
  - f) Intendencias Regionales
  - g) Gobernaciones Provinciales
  - h) Gobiernos Regionales

Estos Servicios Públicos deberán comprometer las etapas que corresponda al Programa Marco Básico en el caso que no hayan alcanzado las etapas finales. En los sistemas en que el Servicio está en 2009 en etapa final, el objetivo de gestión a comprometer deberá ser la misma etapa final, es decir, deberá mantener los Requisitos Técnicos del Sistema.

- 9) La Formulación del PMG para el año 2010 se iniciará formalmente con el envío de un oficio del Director de Presupuestos con las instrucciones para el proceso señalado.

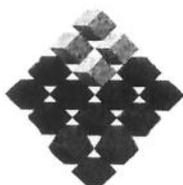
Saludan atentamente a Ud.

  
EDMUNDO PÉREZ YOMA  
Ministro del Interior

  
REPUBLICA DE CHILE  
MINISTRO ANDRÉS VELASCO BRANES  
MINISTERIO DE HACIENDA Ministro de Hacienda

  
JOSÉ ANTONIO VIERA-GALLO QUESNEY  
Ministro Secretaria General de la Presidencia

HBH  
HBH/ML/RJM



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos

\*\*\*

Distribución:

- Sr. Ministro del Interior
- Sr. Ministro de Relaciones Exteriores
- Sr. Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción
- Sr. Ministro de Hacienda
- Sra. Ministra de Educación
- Sr. Ministro de Justicia
- Sr. Ministro de Defensa Nacional
- Sr. Ministro de Obras Públicas
- Sra. Ministra de Agricultura
- Sra. Ministra de Bienes Nacionales
- Sra. Ministra del Trabajo y Previsión Social
- Sr. Ministro de Minería
- Sra. Ministra de Vivienda y Urbanismo
- Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
- Sra. Ministra Secretaria General de Gobierno
- Sra. Ministra de Planificación
- Sr. Ministro Secretario General de la Presidencia
- Of. de Partes de Dipres
- Archivo División Control de Gestión
- Archivo Departamento de Gestión