



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

Reg. N° 036 PMP/LIL

**39**

**OF. CIRCULAR N° 39**

**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; art. 6 Ley N° 18.902; art. 14 Ley N° 19.479; Dcto. N° 561 de 1997, de Hacienda; art. 4 Ley N° 19.490; Dcto. N° 425, de 1997, de Salud y, art. 25 D.L. 531 de 1974.

**MAT.:** Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2009

**SANTIAGO, 17 JUL. 2008**

**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 la Ley N° 19.618, Ley N° 19.882 y Ley N° 20.212; Decreto de Hacienda N° 475, de 1998, y sus modificaciones; Leyes 18.902 art. 6; 19.490 art. 4; Decreto de Salud N° 425, de 1997, de Salud; Ley N° 19.479 art. 14; Decreto de Hacienda N° 561 de 1997; Decreto Ley N° 531 de 1974 art. 25, se presenta el Programa Marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el año 2009, 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 2009 consistirá en un Marco Básico, un Marco Avanzado y un Marco de la Calidad. En el Programa Marco Básico se incorporan precisiones y modificaciones de etapas para los sistemas existentes. En el Programa Marco Avanzado se realizan precisiones en los objetivos de las etapas a los actuales sistemas que lo conforman, no incorporándose sistemas nuevos a este programa marco. Se crea un nuevo Programa Marco denominado de la Calidad con áreas, sistemas, objetivos y etapas de desarrollo.
- 3) El Programa Marco Básico para el año 2009 modifica objetivos de gestión y/o etapas de desarrollo en los sistemas de Gobierno Electrónico, Capacitación, Sistema Integral de Atención Ciudadana, Compras y Contrataciones Públicas, Enfoque de Género y Financiero Contable. En los sistemas de Higiene y Seguridad, Evaluación del Desempeño, Planificación y Control de Gestión y Auditoria se incorporan precisiones en la redacción de los objetivos aplicados el año 2008. En particular las modificaciones a los sistemas se detallan a continuación.



- a) Gobierno Electrónico. Actualmente el sistema contempla 6 etapas de desarrollo. Las primeras cuatro se relacionan con la incorporación y uso de TIC para mejorar los procesos de provisión de bienes y servicios y los procesos de soporte institucional. Las etapas 5 y 6 incorporan los procesos de interoperabilidad con otros organismos públicos. Este proceso incluye el diagnóstico y diseño en la etapa 5 y la implementación y evaluación en la etapa 6. Para el año 2009 se aumentan las etapas del Sistema Gobierno Electrónico de 6 a 7, donde en la etapa 6 solo se implementa el(los) proyecto(s) de interoperatividad y en la nueva etapa 7 se evalúan los mismos, ante la evidencia de que dichos procesos son secuenciales y por tanto requieren desarrollarse en dos etapas distintas.
- b) Capacitación. El sistema contempla 4 etapas de desarrollo que fueron diseñadas inicialmente en base a la realidad del proceso de capacitación del año 2001. Estas 4 etapas comprenden la creación del comité bipartito de capacitación, la propuesta de acciones de capacitación para el año y los mecanismos de selección de los organismos capacitadores. En la etapa 2 se realiza el diagnóstico de las necesidades de capacitación y el diagnóstico de competencias laborales y el diseño del Plan de Anual de Capacitación (PAC), en la etapa 3 se ejecuta el PAC y en la etapa 4 se evalúa el PAC y se difunde sus resultados a los funcionarios. La modificación consiste en eliminar de la etapa 1 del Sistema de Capacitación, la propuesta de acciones de capacitación y la selección de organismos capacitadores, ya que se encuentra en la etapa 3 en el marco de la ejecución del PAC. Del mismo modo, se separa el diagnóstico de necesidades de capacitación y de competencias laborales de la elaboración del PAC, siendo dicho diagnóstico parte de la etapa 1 y la elaboración del PAC parte de la etapa 2.
- c) Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC). El sistema cambia el nombre identificando en él al beneficiario final como los Ciudadanos. El sistema consta de 6 etapas. Las 4 primeras desarrollan la OIRS desde su diagnóstico hasta su evaluación. Las etapas 5 y 6 incorporan el Sistema Integral de Atención Ciudadana, siendo la etapa 5 la correspondiente al diagnóstico y diseño del SIAC y la etapa 6 la implementación y evaluación del mismo. Para el año 2009 se incorpora en el Sistema Integral de Atención Ciudadana, en la etapa 2 y 3 el diseño y posterior medición de indicadores de resultados que midan el efecto en la atención al ciudadano, respectivamente, y se incorpora el instructivo presidencial N° 008 de transparencia como aspecto clave a considerar al momento de diseñar, implementar y evaluar el sistema.
- d) Compras y Contrataciones Públicas. El sistema de compras consta de 6 etapas. Las primeras 4 se relacionan con formar profesionales competentes en materias de abastecimiento, y elaborar, ejecutar y evaluar el Plan de Compras utilizando la plataforma de ChileCompra, en el marco de la legislación y de lo establecido por la Dirección de Compras. Las etapas 5 y 6 agregan a lo anterior la gestión de abastecimiento que incluye proyectos de mejoramiento para la gestión de inventarios, proveedores y contratos. El desarrollo de estas etapas ha seguido la lógica de la implementación del sistema de ChileCompra. La modificación para el año 2009 consiste en reorganizar el contenido de las etapas del Sistema de Compras en orden secuencial siguiendo la lógica del sistema en régimen.



- e) Enfoque de Género. El sistema consta de 4 etapas las que señalan la exigencia de incorporar la perspectiva de género en los procesos de provisión de bienes y servicios. La modificación para 2009 consiste en explicitar expresamente en los objetivos del sistema de Enfoque de Género, el vínculo con las exigencias de la Agenda de Género que cada Ministerio ha comprometido en el Consejo de la Equidad y los compromisos ministeriales correspondientes.
  - f) Financiero – Contable. El sistema consta de 5 etapas. El desarrollo de este sistema ha estado centrado en la incorporación de la tecnología del SIGFE en los procesos financieros contable de las instituciones, la formación de profesionales en contabilidad gubernamental a través de Contraloría General de la República y la entrega oportuna y de calidad de informes financieros y de dotación de personal. El estado actual del sistema es el que el 100% de las instituciones del gobierno central que comprometen el sistema financiero contable ya operan en SIGFE y se encuentran en la etapa final del mismo, amerita ajustar dichas etapas. La modificación consiste en reordenar en 4 las actuales 5 etapas del Sistema Financiero Contable, eliminando la etapa incluida en el Programa Marco Básico 2008 asociada a la entrega de informes financieros contables, ya que esa actividad se recoge en la etapa de operar con SIGFE y en la etapa 4, que ahora sería la etapa final, que incorpora nuevos informes complementarios para el análisis financiero.
  - g) Otros sistemas del Programa Marco Básico. En el resto de los sistemas se incorporan precisiones a los objetivos para definirlos en forma simple y eliminando los medios de verificación de la redacción del objetivo, en los casos que esto ocurría.
- 4) El Programa Marco Avanzado para el año 2009 está formado por 7 sistemas de gestión: Capacitación, Higiene y Seguridad, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Atención Ciudadana, Auditoría Interna, Planificación y Compras y Contrataciones Públicas. Cada sistema consta de 4 etapas de desarrollo adicionales a las etapas del Programa Marco Básico de los sistemas a certificar en ISO, esto es; las etapas de preparación para la certificación, certificación ISO 9001:2000, y dos etapas de mantención del sistema. La modificación para el año 2009 consiste en separar las etapas del Programa Marco Avanzado individualizándolas en etapas 1 a 4 y vinculando en los objetivos de cada sistema lo correspondiente al Programa Marco Básico del PMG 2009. Adicionalmente, se incorporan precisiones en los objetivos de gestión de la etapa de preparación para la certificación (etapa 1) señalando el uso de los términos de referencia marco elaborados por DIPRES para la contratación de las empresas consultoras que apoyan el proceso de certificación ISO, y en la etapa de certificación (etapa 2) vinculando directamente los objetivos de esta etapa con los procesos claves del sistema de gestión a certificar definidos en la etapa de preparación.
- 5) Programa Marco de la Calidad. Se crea a partir del año 2009 un nuevo programa marco denominado Programa Marco de la Calidad que incluye 4 áreas y 4 sistemas o procesos de gestión como se señala en cuadro 1. Las áreas son: i) Estratégicas; ii) de Soporte Institucional; iii) de Atención Ciudadana; y de iv) Calidad de Gestión. Cada área consta de un sistema o proceso de gestión, los que a su vez pueden contener uno o más sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado del PMG y/u otros sistemas de gestión relevantes para la institución.



Cuadro 1.  
Áreas, Sistemas y Etapas. Programa Marco de la Calidad. PMG 2009

Áreas	Sistemas	Etapas
Estratégicas	Procesos de gestión estratégicos <sup>1</sup>	3
Soporte Institucional	Procesos de soporte institucional <sup>2</sup>	3
Atención Ciudadana	Sistema Integral de Atención Ciudadana. SIAC	3
Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad	4

Cada uno de los sistemas o procesos consta de 3 o 4 etapas de desarrollo. Los objetivos de gestión de cada sistema y las etapas de desarrollo se presentan en cuadro 2.

Cuadro 2.  
Objetivos de cada Sistema del Programa Marco de la Calidad

<b>Procesos de gestión estratégicos</b> <b>Objetivo.</b> Disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y la cuenta pública de resultados, a través de la implementación de sistemas de información de gestión (SIG), y mecanismos regulares de control y auditoría fundamentalmente preventivos y de apoyo a la gestión, de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y <u>certificados a nivel nacional</u> bajo la norma ISO 9001:2000, incluyendo alcance regional, cuando corresponda, según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009.
<b>Procesos de soporte institucional</b> <b>Objetivo.</b> Mejorar, desarrollar y potenciar los procesos de soporte institucional, al menos en las materias relacionadas con la función de recursos humanos y con los procesos de contrataciones públicas, de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y <u>certificados a nivel nacional</u> , incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001:2000 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009.
<b>Sistema Integral de Atención Ciudadana .SIAC</b> <b>Objetivo.</b> Facilitar el acceso oportuno a la información, la transparencia de los actos y resoluciones y el ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de un sistema integral de atención ciudadana funcionando de acuerdo al estándar establecido en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y <u>certificado a nivel nacional</u> (en todas sus dependencias), incluyendo alcance regional, cuando corresponda, bajo la norma ISO 9001:2000 según lo especificado en el Programa Marco Avanzado del PMG 2009.
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b> <b>Objetivo.</b> Mejorar la gestión de la institución, a través de implementar un Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional certificado bajo la Norma ISO 9001:2000 para los procesos relacionados con la provisión de bienes y servicios relevantes para el desempeño de la institución, incorporando la perspectiva territorial y de género y los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado de los PMG 2009 con alcance regional, si corresponde.

Las etapas de desarrollo para los tres sistemas de las áreas estratégicas, de soporte institucional y de atención ciudadana son las mismas y se describen en cuadro 3.

<sup>1</sup> Incluye los sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2009. Además puede incluir otro sistema estratégico relevante para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001:2000.

<sup>2</sup> Incluye los sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad, Evaluación del Desempeño, Compras y Contrataciones Públicas definidos en el Programa Marco Básico del PMG 2009 y certificados de acuerdo a los requisitos establecidos en el Programa Marco Avanzado 2009. Además puede incluir otro sistema de soporte institucional relevante para la institución que requiera incorporar en el alcance de la certificación ISO 9001:2000.



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

Cuadro 3.  
Etapas de Desarrollo y Objetivos de Gestión. Sistema de Gestión de la Calidad  
Programa Marco de la Calidad. PMG 2009.

Procesos de Gestión Estratégicos/ Procesos de Soporte institucional/ Sistema Integral de Atención Ciudadana. SIAC
<p><u>Etapa 1.</u> Diagnosticar, diseñar y planificar la ampliación de la certificación ISO 9001:2000 de los sistemas de gestión Estratégicos/de Soporte Institucional/SIAC a nivel nacional (alcance regional). Considerar en el diseño y plan la gradualidad que el proceso requiere para certificar en cada región todos los sistemas posibles, optimizando los costos y recursos involucrados en el proceso de certificación. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en al menos 5 regiones identificadas en el diagnóstico, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de calidad.</p> <p><u>Etapa 2.</u> Evaluar y hacer seguimiento de la implementación del Plan y Programa de la etapa anterior, incorporando las modificaciones que correspondan en el Plan de Implementación de nuevas regiones. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en al menos 5 nuevas regiones identificadas en el diagnóstico, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de calidad.</p> <p><u>Etapa 3.</u> Evaluar y hacer seguimiento de la implementación del Plan y Programa de la etapa anterior, incorporando las modificaciones que correspondan en el Plan de Implementación de las regiones que faltan. Implementar el Plan y Programa de Trabajo para la ampliación de la certificación en las regiones identificadas en el diagnóstico y que faltan, considerando la difusión del sistema y los resultados de las auditorías internas de calidad. Completar la certificación de los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado en los procesos de gestión Estratégica/Soporte Institucional/SIAC del Programa Marco avanzado del PMG 2009 a nivel nacional, incluyendo alcance regional, cuando corresponda.</p>

En el caso del Sistema de Gestión de la Calidad, las etapas de desarrollo y la descripción de sus objetivos se presenta en cuadro 4.

Cuadro 4  
Etapas de Desarrollo y Objetivos del Sistema de gestión de la Calidad. PMC PMG 2008

Sistema de Gestión de la Calidad
<p><u>Etapa 1:</u> Preparar la certificación ISO 9001:2000 del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad institucional, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración de un diagnóstico de los procesos de provisión de bienes y servicios, necesarios y factibles de normalizar o señalar los fundamentos para no certificarlos ni incorporarlos al Sistema de Gestión de la Calidad.</li><li>• Para aquellos procesos de provisión de bienes y servicios que corresponda la certificación ISO, elaborar plan de incorporación de la perspectiva territorial y de género, en base a lo establecido en el programa Marco Básico del PMG 2009 de dichos sistemas.</li><li>• Elaboración de un plan para la preparación de la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad institucional de los procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva territorial y de género, si corresponde, incorporando los Sistemas de Gestión del Programa Marco Avanzado (PMA) del PMG 2009.</li><li>• Implementación del Plan para la preparación de la certificación del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad de la institución, definiendo un Manual de la Calidad único, Manual de Procedimientos para los procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva territorial y de género y Manual de Procedimientos para los sistemas de gestión del PMA, definiendo en el alcance de la certificación los sistemas de gestión del PMG y la perspectiva de género y territorial, cuando corresponda.</li></ul> <p><u>Etapa 2:</u> Certificar ISO 9001:2000 el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad incorporando los procesos de provisión de bienes y servicios que corresponde normalizar con perspectiva de género y territorial e incluyendo los sistemas de gestión del PMA en el alcance de la certificación. Implementar la incorporación de los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios restantes de la Institución, relevantes de certificar, identificados en el Plan para la preparación de la certificación.</p> <p><u>Etapa 3 y 4:</u> Mantención del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad, incorporando en el alcance los nuevos procesos de provisión de bienes y servicios certificados o en vías de certificación, los sistemas de gestión del Programa Marco Avanzado no incorporados en la etapa anterior y el alcance regional del Sistema Unificado de Gestión de la Calidad.</p>



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

- 6) Requisitos de acceso a cada Programa Marco. Los procesos de mejoramiento de gestión requieren procesos graduales de implementación. Esta gradualidad permite incorporar nuevas formas de gestionar, facilita los cambios culturales, de paradigmas y permite obtener mayores competencias en los funcionarios públicos en materias relacionadas con la calidad y la excelencia en la gestión, todo ello a través del Programa de Mejoramiento de Gestión. Por su parte, los ritmos de cada organización para desarrollar nuevos desafíos son distintos y dependen en gran medida de la apropiación y compromiso de los temas de gestión por parte de sus autoridades, el grado de desarrollo de los distintos sistemas de gestión alcanzado por la organización y las competencias de sus funcionarios en materia de calidad. En este sentido, para el año 2009 se establecen requisitos de acceso para las instituciones que deben comprometer el programa marco correspondiente, y requisitos mínimos para ejecutar en forma factible las exigencias de cada programa marco, para aquellas instituciones que en forma voluntaria deseen comprometer objetivos de gestión en un programa marco al cual no le es obligatorio ingresar.
- a) Programa Marco Básico (PMB). Todas las instituciones deberán comprometer los sistemas de gestión del PMB de modo de completarlo, ya sea los sistemas existentes o nuevos, etapas existentes o nuevas. Sólo podrán eximirse instituciones de alguno de los sistemas o etapas por razones fundadas y aprobadas por los Ministros de Interior, Secretaria General de la Presidencia y Hacienda.
- b) Programa Marco Avanzado (PMA). Las instituciones que cumplan las etapas finales del Programa Marco Básico 2008, deberán comprometer las etapas correspondientes del Programa Marco Avanzado para al menos dos sistemas de gestión, Planificación y Control de Gestión y otro sistema elegido por la institución. Sólo podrán eximirse instituciones por razones fundadas y aprobadas por los Ministros de Interior, Secretaria General de la Presidencia y Hacienda. En aquellos casos en que la autoridad de la institución solicita voluntariamente comprometer sistemas del PMA y no cumpla este requisito, podrá comprometerlo si al menos el Sistema de Planificación y Control de Gestión y otro sistema elegido por el servicio para incorporarse al proceso de certificación están cumplidos en sus etapas finales, según lo establecido en el PMB del PMG 2008.
- c) Programa Marco de la Calidad (PMC). Las instituciones que cumplan con la certificación ISO 9001:2000 de todos los sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG 2008, deberán comprometer las etapas correspondientes en todos los sistemas del Programa Marco de la Calidad. Sólo podrán eximirse instituciones de alguno de los sistemas por razones fundadas y aprobadas por los Ministros de Interior, Secretaria General de la Presidencia y Hacienda. En aquellos casos en que la autoridad de la institución solicita voluntariamente comprometer los sistemas del Programa Marco de la Calidad y no cumpla este requisito, podrá comprometerlo si al menos el sistema de Planificación y Control de Gestión, el SIAC y un sistema del área de soporte institucional se encuentran certificados. Aquellas instituciones eximidas de alguno de los sistemas definidos en el Programa Marco Avanzado podrán comprometer el Programa Marco de la Calidad sin requerir que el sistema eximido se encuentre certificado.



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

- 7) En el caso de Servicios que al año 2008 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 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 2009 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

  
  
**ANDRÉS VELASCO BRANES**  
Ministro de Hacienda

  
  
**JOSÉ ANTONIO VIERA-GALLO QUESNEY**  
Ministro, Secretaría General de la Presidencia

  
  
DIRECTOR

  
HBH/UE/PMP



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
- Sra. Ministro de Defensa Nacional
- Sr. Ministro de Obras Públicas
- Sr. Ministro de Agricultura
- Sra. Ministra de Bienes Nacionales
- Sr. Ministro del Trabajo y Previsión Social
- Sra. Ministra de Salud
- Sra. Ministra de Minería
- Sra. Ministra de Vivienda y Urbanismo
- Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
- Sr. Ministro Secretario 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