



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

Reg. N° 038 / PMP

CIRC. N° 29

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. Oficio 39 del 17 de Julio de 2007, de los Ministros de Interior, Hacienda y Secretario General de la Presidencia.

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

SANTIAGO, 31 JUL 2008

DE : DIRECTOR DE PRESUPUESTOS

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el antecedente, me permito solicitar a Ud. presentar la "Formulación de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el año 2009" de las instituciones afectas a la Ley N° 19.553, en concordancia con las bases y procedimientos generales y específicos que se indican más adelante.

1. La formulación de los PMG para el año 2009 considerará los cambios realizados al Programa Marco del PMG, el que para el año 2009 consistirá en un Marco Básico, un Marco Avanzado y un Marco de la Calidad, tal como se informo en oficio N° 39 de los Ministros de Interior, Hacienda y Secretaria General de la Presidencia.
  - a) En el Programa Marco Básico se incorporan precisiones y modificaciones de etapas para los sistemas existentes. En particular, se modifican 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.
  - b) 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. De este modo el Programa Marco Avanzado para el año 2009 está



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

formado por los 7 sistemas de gestión definidos en el año 2008: 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.

- c) Se crea un nuevo Programa Marco denominado de la Calidad con áreas, sistemas, objetivos y etapas de desarrollo. El Programa Marco de la Calidad para el año 2009 incluye 4 áreas y 4 sistemas o procesos de gestión. 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. Los sistemas o procesos de gestión son: i) Procesos de gestión estratégicos<sup>1</sup> ii) Procesos de soporte institucional<sup>2</sup> iii) Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC); y iv) Sistema de Gestión de la Calidad.

Los cambios que se incorporan han sido trabajados técnicamente con las instituciones responsables de ellos y que forman parte de la Red de Expertos del PMG. Con posterioridad fueron presentados al Comité Técnico, quienes los revisaron y propusieron para su aprobación a los Ministros de Interior, Hacienda y Secretario General de la Presidencia, quienes de acuerdo a esta propuesta, presentaron el Programa Marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el año 2009 a los Sres. Ministros de Estado, a través de Oficio N° 39 del Ministerio de Hacienda del 17 de Julio del 2007.

2. La formulación de los PMG para el año 2009 se efectuará siguiendo los mismos procedimientos de años anteriores. De igual modo que en años anteriores, cada servicio debe proponer como "Objetivo de Gestión" aquella etapa que alcanzará a fines del año 2009, además de las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores, los que deberán ser de al menos un 5%.
3. 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. Teniendo en consideración lo anterior, en la formulación para el año 2009 los objetivos de

<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  
\*\*\*

gestión deberán comprometerse de acuerdo a lo siguientes requisitos de acceso a cada Programa Marco.

- a) Servicios en 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.
  - i) En el caso de aquellos sistemas en que el servicio todavía no compromete las etapas finales, éstos deberán comprometer las etapas siguientes que corresponda.
  - ii) En el caso de los sistemas en que el servicio está en etapa final, el objetivo de gestión a comprometer deberá ser la misma etapa final, es decir, se deberá mantener los requisitos técnicos del sistema.
- b) Servicios en 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. 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.
  - i) En el caso de los sistemas Planificación y Control de Gestión; Capacitación; Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo; Evaluación del Desempeño; Auditoría Interna; Sistema Integral de Atención Ciudadana; y Compras y Contrataciones del Sector Público, se debe considerar.
    - o En el caso que el servicio no comprometió sistemas en el Programa Marco Avanzado en el año 2008, deberá comprometer la etapa de preparación para la certificación en dos de ellos. Los dos sistemas a ingresar al programa Marco Avanzado serán el sistema de Planificación y Control de Gestión, y otro sistema elegido libremente por el servicio de entre los sistemas señalados en el punto b) i). En particular, si el servicio no cumple las etapas finales del Programa Marco Básico, entonces el Decreto de Formulación del PMG 2009 deberá modificarse comprometiéndolo al Programa Marco Básico. Sin embargo, en aquellos casos en que la autoridad de la institución solicita voluntariamente comprometer sistemas del PMA y no cumpla el requisito de ingreso, 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 Programa Marco Básico del PMG 2008.
    - o En el caso que el servicio comprometió sistemas en el Programa Marco Avanzado en el año 2008 se deberá comprometer la etapa siguiente que corresponde a la certificación o a la mantención de la certificación. Además, el servicio deberá comprometer la etapa de preparación para la certificación en al menos dos nuevos sistemas de entre los señalados en el punto b) i) o los sistemas que se encuentren pendientes de comprometer.
    - o Si el Servicio ya tiene comprometidos todos los sistemas señalados en el punto b) i) deberá comprometer la etapa siguiente que corresponde a la certificación o a la mantención de la certificación.
- c) Servicios en 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



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

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, Secretaría General de la Presidencia y Hacienda.

- i) En aquellos casos en que la institución certificó todos los sistemas del Programa Marco Avanzado del PMG 2008 deberá comprometer al menos la etapa 1 de cada uno de los sistemas del Programa Marco de la Calidad.
  - ii) En aquellos casos en que la institución no ha certificado todos los sistemas del Programa Marco Avanzado del año 2008 y la autoridad de la institución solicita voluntariamente comprometer los sistemas del Programa Marco de la Calidad podrá comprometer la etapa 1 de cada uno de los sistemas del Programa Marco de la Calidad si al menos el sistema de Planificación y Control de Gestión, el SIAC y un sistema del área de soporte institucional se encuentran certificados.
  - iii) En aquellos casos en que la institución se encuentre eximida 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.
4. La Dirección de Presupuestos como Secretaría Técnica de los Programas de Mejoramiento de la Gestión ha elaborado una estrategia de asistencia técnica para apoyar la preparación de la certificación bajo la norma ISO. Esta estrategia de trabajo considera:
- a) Entrega de Manuales de Referencia de los sistemas que pasan a formar parte del Programa Marco Avanzado y del Programa Marco de la Calidad.
  - b) Realización de talleres de trabajo para los encargados de sistemas y encargados de PMG de los servicios, cuyo objetivo es entregar asistencia técnica en cuanto a los requisitos explicitados en el Manual de Referencia y aclarar consultas que puedan surgir como parte de este proceso.
  - c) Términos de Referencia Marco para la contratación de consultores especializados en los procesos de preparación para la certificación y certificación bajo norma ISO 9001:2000, en el caso del Programa Marco Avanzado.
  - d) Términos de Referencia Marco para la contratación de consultores especializados en los procesos de preparación de la certificación y certificación bajo Norma ISO 9001:2000, en el caso del Programa Marco de la Calidad.
  - e) Apoyo financiero para la contratación de apoyo técnico en la etapa de preparación para la certificación y de la empresa certificadora para la etapa de certificación, en el caso del Programa Marco Avanzado.
  - f) Apoyo financiero para la contratación de apoyo técnico en la etapa de preparación para la certificación y de la empresa certificadora para la etapa de certificación, en el caso del Programa Marco de la Calidad.

Adicionalmente, en el sitio Web del Instituto Nacional de Normalización (INN) [www.inn.cl](http://www.inn.cl) se encuentra disponible información del registro de consultores con experiencia en la preparación de certificaciones.

5. Con el objeto de iniciar la formulación de los PMG para el año 2009 se dispondrán en la aplicación Web del proceso de formulación los siguientes documentos; “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Básico. Julio 2008”, “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco Avanzado. Julio 2008” y “Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG 2009. Programa Marco de la Calidad. Julio 2008”.



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

6. La propuesta de PMG debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2009. Para aquellas instituciones que formulen el Programa Marco Avanzado o de la Calidad el costo asociado a las etapas de preparación para la certificación y certificación será compartido, entregándose recursos adicionales a los presupuestos de cada servicio. Para la etapa de preparación para la certificación esta Dirección entregará recursos equivalentes al 50% y para la certificación entregará recursos equivalentes al 75% del costo total.
7. Finalmente, dicha propuesta debe ser enviada a la Dirección de Presupuestos a más tardar el día 29 de Agosto de 2008, a través del sitio web [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl), utilizando las "claves de acceso" asignadas a los servicios en los procesos de formulación de años anteriores.

Saluda atentamente a Ud.



HBH/LIL/PMP