



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos

\*\*\*

Reg. N° 09 / RJM

48

OF. CIRC. N° 45 /

ANT.: Ley N° 19.553 y 19.618. Oficio del Ministro de Hacienda, que solicita la Formulación del proyecto de Presupuesto para el año 2004.

MAT: Programas de Mejoramiento de la Gestión año 2004

SANTIAGO, 19 AGO 2003

DE : MINISTRO DE HACIENDA

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

1. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 6° de la Ley N° 19.553, modificada por la Ley N° 19.618, me permito solicitar a U.S. la "Formulación de los Programas de Mejoramiento de la Gestión para el año 2004" de esa Secretaría de Estado y los servicios dependientes o relacionados, afectos a las leyes señaladas, en concordancia con las bases y procedimientos generales y específicos que se indicarán más adelante.
2. La formulación de los PMG correspondientes al año 2004 incorpora un nuevo sistema, reformula un sistema existente e incluye nuevas etapas para uno de los sistemas del área de Administración Financiera, las que se agregan a las etapas ya definidas para él. Esto último responde y está en el marco de definiciones de política en el ámbito del mejoramiento de la transparencia y gestión de los servicios públicos, lo que impone elementos nuevos en el desarrollo de los sistemas.

Las modificaciones que se introducen corresponden a las áreas de Atención de Usuarios, Planificación / Control de Gestión y Auditoría Interna, al sistema de Simplificación de Trámites, que pasa a ser Gobierno Electrónico y al sistema Administración Financiero-Contable. El nuevo sistema que se incorpora al Programa Marco es Gestión Territorial Integrada.

Se modificó el nombre del área Atención de usuario, que pasó a llamarse Calidad de Atención a Usuarios y del área Planificación / Control de Gestión que se denominó área Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada en la que se incorporó el sistema Auditoría Interna y el nuevo sistema Gestión Territorial Integrada.

El sistema Gobierno Electrónico tiene como objetivo el mejoramiento y simplificación de los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos, mejorando los procesos e incorporando Tecnologías de Información y Comunicación para desarrollar trámites en línea y ventanillas de trámite único. Este sistema es de más amplio alcance que el sistema de Simplificación de Trámites,



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

razón por la cual los objetivos de éste quedan incorporados dentro del nuevo sistema.

En el sistema Administración Financiero-Contable se han incorporado las etapas 5 y 6, en las cuales se considera la incorporación de las instituciones al Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), mediante la suscripción de un protocolo con la Dirección de Presupuestos y Contraloría General de la República.

El sistema Gestión Territorial Integrada busca incorporar en los bienes y/o servicios que entregan las instituciones una perspectiva territorial, a través del funcionamiento de procesos integrados territorialmente que promuevan e incorporen las necesidades regionales y sus soluciones.

Los cambios que se incorporan han sido propuestos y trabajados técnicamente con las instituciones responsables de ellos y que forman parte de la Red de Expertos del PMG. Con posterioridad han sido aprobados por el Comité Interministerial.

Las modificaciones de los sistemas y las nuevas etapas se encuentran en el "Documento Técnico Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2004", en el cual se identifican los siguientes sistemas:

#### **PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION 2004 AREAS Y SISTEMAS**

| <b>Areas</b>                                                   | <b>Sistemas</b>                                            |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>RECURSOS HUMANOS</b>                                        | Capacitación                                               |
|                                                                | Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo |
|                                                                | Evaluación de Desempeño                                    |
| <b>CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS</b>                          | Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)     |
|                                                                | Gobierno Electrónico                                       |
| <b>PLANIFICACIÓN / CONTROL / GESTION TERRITORIAL INTEGRADA</b> | Planificación /Control de Gestión                          |
|                                                                | Auditoria Interna                                          |
|                                                                | Gestión Territorial Integrada                              |
| <b>ADMINISTRACIÓN FINANCIERA</b>                               | Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público     |
|                                                                | Administración Financiero-Contable                         |
| <b>ENFOQUE DE GÉNERO</b>                                       | Enfoque de Género                                          |



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

3. La formulación del PMG considera que cada servicio debe proponer como "objetivo de gestión" aquella etapa que alcanzará a fines del año 2004, además de las prioridades de los objetivos y sus correspondientes ponderadores. No obstante, el Comité Interministerial ha definido para el Programa Marco del PMG 2004 que los ponderadores de cada uno de los sistemas sea al menos de un 5%.

De esta forma, "los objetivos de gestión" y sus prioridades conforman la propuesta de PMG de cada servicio, la que una vez aprobada se formaliza en un Decreto firmado por el Ministro del ramo, Ministro de Hacienda, Ministro de la Secretaría General de la Presidencia y Ministro del Interior.

4. No obstante que el Programa Marco se aplica a todos los servicios, el proceso de formulación del PMG 2004 considera como situación especial que debido a características particulares del Servicio, el cumplimiento de la etapa que se compromete en el "objetivo de gestión" pudiera concretarse de un modo ligeramente distinto de lo señalado en el Programa Marco, no alterando la esencia de la etapa.

Tales situaciones deben ser informadas y debidamente justificadas en la propuesta de PMG, con el objeto de analizarlas, y una vez aprobado el programa del servicio dichos antecedentes pasarán a formar parte de él.

5. Con el objeto de iniciar la formulación de los Programas de Mejoramiento de Gestión para el año 2004 se remite los antecedentes técnicos, formularios e instructivos específicos.
6. La propuesta de Programa de mejoramiento de gestión debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2004.
7. La propuesta de Programa de Mejoramiento de la gestión para el año 2004, debe ser enviada a la Dirección de Presupuestos a partir del día 18 de Agosto de 2003, a través del sitio web [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl) de acuerdo a las instrucciones que se adjuntan.

Saluda atentamente a Ud.



**NICOLÁS EYZAGUIRRE GUZMÁN**  
Ministro de Hacienda





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

#### Distribución:

- Sr. Subsecretario del Interior
- Sr. Subsecretario de Desarrollo Regional y Administrativo
- Sr. Subsecretario de Relaciones Exteriores
- Sr. Subsecretario de Economía
- Sra. Subsecretaria de Hacienda
- Sr. Subsecretario de Pesca
- Sr. Subsecretario de Educación
- Sr. Subsecretario de Justicia
- Sr. Subsecretario de Obras Públicas
- Sr. Subsecretario de Agricultura
- Sra. Subsecretaria de Bienes Nacionales
- Sr. Subsecretario del Trabajo
- Sr. Subsecretario de Previsión Social
- Sra. Subsecretaria de Minería
- Sra. Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo
- Sr. Subsecretario de Transportes
- Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones
- Sr. Subsecretario Secretaría General de Gobierno
- Sr. Subsecretario de Planificación y Cooperación
- Sr. Subsecretario General de la Presidencia
- Sr. Director Administrativo Ministerio de Defensa
- Sr. Director Administrativo de la Presidencia
- Sr. Director Oficina Nacional de Emergencia
- Sra. Directora de Fronteras y Límites del Estado
- Sr. Director Servicio Nacional del Consumidor
- Sr. Director Seguridad Pública e Informaciones
- Sr. Director General Relaciones Económicas Internacionales
- Sr. Director Instituto Antártico Chileno
- Sr. Director Servicio Nacional de Pesca
- Sr. Director Instituto Nacional de Estadísticas
- Sr. Director Servicio Nacional de Turismo
- Sr. Director de Presupuestos
- Sra. Directora de Bibliotecas, Archivos y Museos
- Sr. Director Nacional Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
- Sr. Director de Gendarmería de Chile
- Sr. Director Servicio Médico Legal
- Sr. Director Casa de Moneda de Chile
- Sra. Directora Servicio Registro Civil e Identificación
- Sr. Director General de Aeronáutica Civil
- Sra. Directora de Servicio Nacional de Menores
- Sr. Director Instituto Nacional de Deportes
- Sr. Director Nacional Instituto de Desarrollo Agropecuario
- Sr. Director Ejecutivo Corporación Nacional Forestal
- Sr. Director General de Crédito Prendario
- Sr. Director Instituto de Normalización Previsional
- Sr. Director de Previsión de Carabineros de Chile
- Sr. Director Oficina de Estudios y Políticas Agrarias
- Sr. Director Nacional Servicio Agrícola Ganadero



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos

\*\*\*

- Sra. Directora del Trabajo
- Sr. Director Nacional Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
- Sr. Director Nacional Servicio Nacional de Geología y Minería
- Sr. Director Fondo de Solidaridad e Inversión Social
- Sra. Directora Fondo Nacional de la Discapacidad
- Sr. Director Ejecutivo Agencia de Cooperación Internacional
- Sra. Directora Servicio Nacional de la Mujer
- Sr. Director Instituto Nacional de la Juventud
- Sra. Directora Ejecutiva Comisión Nacional del Medio Ambiente
- Sr. Director Servicio Nacional del Adulto Mayor
- Sr. Director Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
- Sr. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional I Región
- Sr. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional II Región
- Sra. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional III Región
- Sr. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional IV Región
- Sr. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional V Región
- Sr. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional VI Región
- Sr. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional VII Región
- Sr. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional VIII Región
- Sr. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional IX Región
- Sr. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional X Región
- Sra. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional XI Región
- Sr. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional XII Región
- Sr. Intendente, Ejecutivo Gobierno Regional Metropolitano
- Sr. Gobernador Provincial de Antártica Chilena
- Sr. Gobernador Provincial de Antofagasta
- Sr. Gobernador Provincial de Arauco
- Sr. Gobernador Provincial de Arica
- Sr. Gobernador Provincial de Aysén
- Sr. Gobernador Provincial de Bio-Bio
- Sr. Gobernador Provincial de Cachapoal
- Sr. Gobernador Provincial de Capitán Prat
- Sr. Gobernador Provincial de Cardenal Caro
- Sr. Gobernador Provincial de Cauquenes
- Sr. Gobernador Provincial de Cautín
- Sr. Gobernador Provincial de Chacabuco
- Sr. Gobernador Provincial de Chañaral
- Sr. Gobernador Provincial de Chiloé
- Sr. Gobernador Provincial de Choapa
- Sr. Gobernador Provincial de Colchagua
- Sr. Gobernador Provincial de Concepción
- Sr. Gobernador Provincial de Copiapó
- Sr. Gobernador Provincial de Cordillera
- Sr. Gobernador Provincial de Coyhaique
- Sr. Gobernador Provincial de Curicó
- Sr. Gobernador Provincial de El Loa
- Sr. Gobernador Provincial de Elqui
- Sr. Gobernador Provincial de General Carrera
- Sr. Gobernador Provincial de Huasco
- Sr. Gobernador Provincial de Iquique
- Sr. Gobernador Provincial de Isla de Pascua



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos

\*\*\*

- Sr. Gobernador Provincial de Limari
- Sr. Gobernador Provincial de Linares
- Sr. Gobernador Provincial de Llanquihue
- Sr. Gobernador Provincial de Los Andes
- Sr. Gobernador Provincial de Magallanes
- Sr. Gobernador Provincial de Maipo
- Sr. Gobernador Provincial de Malleco
- Sr. Gobernador Provincial de Melipilla
- Sr. Gobernador Provincial de Ñuble
- Sr. Gobernador Provincial de Osorno
- Sr. Gobernador Provincial de Palena
- Sr. Gobernador Provincial de Parinacota
- Sr. Gobernador Provincial de Putorca
- Sr. Gobernador Provincial de Quillota
- Sr. Gobernador Provincial de San Antonio
- Sr. Gobernador Provincial de San Felipe
- Sr. Gobernador Provincial de Talagante
- Sr. Gobernador Provincial de Talca
- Sr. Gobernador Provincial de Tierra del Fuego
- Sr. Gobernador Provincial Tocopilla
- Sr. Gobernador Provincial de Última Esperanza
- Sr. Gobernador Provincial de Valdivia
- Sr. Gobernador Provincial de Valparaíso
- Sr. Presidente Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica
- Sra. Presidenta Consejo Nacional de Televisión
- Sr. Vicepresidente Ejecutivo Corporación de Fomento de la Producción
- Sra. Vicepresidente Ejecutivo Junta Nacional de Jardines Infantiles
- Sr. Vicepresidente Ejecutivo Empresa de Abastecimiento de Zonas Aisladas
- Sr. Vicepresidente Ejecutivo Comisión Chilena del Cobre
- Sr. Vicepresidente Ejecutivo Caja de Previsión de la Defensa Nacional
- Sra. Vicepresidente Ejecutivo Comité de Inversiones Extranjeras
- Sr. Gerente General Servicio de Cooperación Técnica
- Sr. Tesorero General de República
- Sr. Superintendente de Quiebras
- Sr. Secretario Ejecutivo Comisión Nacional de Energía
- Sr. Secretario Ejecutivo Comisión Nacional de Riego
- Sr. Director General de Obras Públicas
- Sr. Director de Contabilidad y Finanzas Ministerio de Obras Públicas
- Sr. Fiscal de Obras Públicas
- Sra. Directora de Arquitectura Ministerio de Obras Públicas
- Sr. Director de Obras Hidráulicas
- Sr. Director de Vialidad
- Sr. Director de Obras Portuarias
- Sr. Director de Aeropuertos
- Sra. Directora de Planeamiento Ministerio de Obras Públicas
- Sr. Director General de Aguas
- Sr. Director Instituto Nacional de Hidráulica
- Sra. Director SERVIU I Región de Tarapacá
- Sr. Director SERVIU II Región de Antofagasta
- Sr. Director SERVIU III Región de Atacama
- Sr. Director SERVIU IV Región de Coquimbo



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

- Sr. Director SERVIU V Región de Valparaíso
- Sra. Director SERVIU VI Región del Libertador Bernardo O'Higgins
- Sra. Director SERVIU VII Región del Maule
- Sr. Director SERVIU VIII Región del Bío-Bío
- Sr. Director SERVIU IX Región de la Araucanía
- Sr. Directora SERVIU X Región de Los Lagos
- Sr. Director SERVIU XI Región del Gral. Carlos Ibáñez del Campo
- Sr. Director SERVIU XII Región de Magallanes
- Sra. Directora SERVIU Metropolitano
- Sra. Directora Parque Metropolitano
- Sr. Secretario Ejecutivo Consejo Superior de Educación
- Sr. Secretario General Junta Aeronáutica Civil
- Sr. Defensor Nacional de la Defensoría Nacional Pública
- Sra. Presidenta Consejo de Defensa del Estado
- División Control de Gestión
- Sector Gestión
- Archivo