



### Oficina de Partes

25 MAR. 2010

**TOTALMENTE TRAMITADO****MINISTERIO DE HACIENDA**

## OFICINA DE PARTES

03 MAR. 2010

**RECIBIDO**

**CONTRALORIA GENERAL**

## TOMA DE RAZON

## RECEPCION

DEPART. JURIDICO		
DEPT. T.R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEPTO. C.P.Y. BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P.U. y T.		
SUB DEPTO. MUNICIP.		

## REFRENDACION

REF. POR \$ \_\_\_\_\_

INPUTAC. \_\_\_\_\_

ANOT. POR \$ \_\_\_\_\_

INPUTAC. \_\_\_\_\_

DEDUC.DTO.

PRL/TJD/OGS/FAS/CN/CPG  
DISTRIBUTION:

- Gabinete Ministro
- Gabinete Subsecretario
- Auditoria Ministerial
- Auditoria Interna
- División de Administración y Finanzas
- División de Gobierno Interior
- Depto. Planificación, Desarrollo y Control de Gestión
- Depto. Personal
- Depto. Extranjería y Migración
- Depto. Presupuesto y Contabilidad
- Remuneraciones
- Servicios Generales
- Oficina de Partes y Archivos

**ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2010 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**  
**ARTÍCULO 6° LEY N° 19.553, DE LA SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.**

**DECRETO EXENTO N° 5360**

**SANTIAGO, 31 DE DICIEMBRE DE 2009**

**HOY SE DECRETO LO QUE SIGUE**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 de la Constitución Política de la República de Chile; el artículo 6° de la Ley N° 19.553; el artículo 1° N° 3 de la Ley N° 19.882; los artículos 1° y 1° transitorio de la Ley N° 20.212; el D.S. N° 475, del 6 de mayo de 1998 y sus modificaciones, del Ministerio de Hacienda y el Decreto N° 3.755 del 1 de Diciembre de 2000, del Ministerio del Interior;

## CONSIDERANDO

**Que el PMG 2010 fue revisado por el Comité Técnico del PMG, según consta en Certificado N° 775**

Que la elaboración de los PMG por parte de los Servicios se enmarca en un conjunto de áreas de mejoramiento de la gestión común para todas las instituciones del sector público, el que incluye sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de su gestión.

Que en el nivel de desarrollo actual de los PMG, en que varios Servicios alcanzan las etapas superiores definidas, se aplicará un estándar externo que continúe promoviendo la excelencia, pero que también haga reconocibles los logros de dichos Servicios por parte del conjunto de la sociedad. Con este fin, la formulación de los PMG correspondientes al año 2010 incorpora objetivos de gestión que permiten transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos reconocido internacionalmente como Normas ISO.

Que las etapas de desarrollo tienen por objeto que los Servicios se incorporen gradualmente, a un Programa Marco "Avanzado", consistente en la certificación de siete de los sistemas de gestión establecidos en el Programa Marco Básico por parte de organismos, externos al ejecutivo y al Servicio, a través de la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001:2008

814 8880

Que para cada uno de los 7 sistemas a certificar (Planificación / Control de Gestión, Capacitación, Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, Evaluación del Desempeño, Auditoria Interna, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público) existirán cuatro etapas, una correspondiente a la preparación para la certificación, la segunda correspondiente a la certificación del sistema en las exigencias de la Norma ISO 9001, y otras dos para mantención de dicha certificación.

Que, el diseño del PMG contempla además, la introducción de nuevos estándares para los sistemas mencionados en el párrafo anterior, en orden a profundizar los avances logrados, derivado de definiciones de política.

Que las áreas de mejoramiento, sus sistemas y etapas o grados de avance se encuentran definidos en los Documentos Técnicos "Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) Año 2010 Programa Marco Básico" y "Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) Año 2010 Programa Marco Avanzado", y que los requisitos técnicos para establecer el cumplimiento de los objetivos de gestión se encuentran definidos en los documentos "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2010. Programa Marco Básico" y "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2010. Programa Marco Avanzado", que son parte integrante de este Decreto.

DECRETO:

**ARTICULO PRIMERO:** Establécense para la Secretaría y Administración General, Ministerio del Interior, los siguientes objetivos de gestión del Programa Marco Básico y Programa Marco Avanzado, según corresponda y sus respectivos ponderadores para el año 2010:

Programa Marco Avanzado

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI	VII		
Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico							•	MEDIANA	7.00%
	Sistema Seguridad de la Información	•							ALTA	10.00%
Planificación/Control de Gestión	Gestión Territorial		•						MENOR	5.00%
Administración Financiera	Administración Financiero-Contable				•				MENOR	5.00%
Enfoque Género	Enfoque de Género				•				MEDIANA	8.00%
Recursos Humanos	Capacitación				•				ALTA	10.00%
	Higiene y Seguridad				•				ALTA	10.00%
	Evaluación del Desempeño				•				ALTA	10.00%
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana		•						MEDIANA	7.00%
	Planificación y Control de Gestión				•				ALTA	10.00%
Planificación/Control de Gestión	Auditoría Interna				•				ALTA	10.00%
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones Públicas				•			MEDIANA	8.00%
										100%

**ARTICULO SEGUNDO:** Establécense para la Secretaría y Administración General, Ministerio del Interior, las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco Básico y Programa Marco Avanzado

## SISTEMAS NO APLICABLES / MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPAS

SISTEMA	JUSTIFICACION
Evaluación del Desempeño	El Servicio es responsable de los objetivos de las etapas I de las Intendencias Regionales y Gobernaciones Provinciales. El cumplimiento de estos objetivos (etapa I) y requisitos de las Intendencias Regionales y Gobernaciones Provinciales será responsabilidad de la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior.
Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información	El Servicio incorpora en los objetivos de la etapas I, II, III, V, VI y VII los procesos de provisión de productos estratégicos y los procesos de soporte institucional de Gobernaciones e Intendencias, a excepción en etapa III del objetivo de difusión, donde las propias Gobernaciones e Intendencias difundirán a los usuarios y funcionarios los resultados de la implementación del programa de trabajo definido por la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior.
Gestión Territorial	El servicio será responsable de realizar el diagnóstico de los sistemas de información disponibles para el registro de información territorial vinculada a los productos estratégicos en los que se aplica perspectiva territorial de las Gobernaciones e Intendencias, previsto en la Etapa I, elaborar en el Plan de Trabajo, previsto en la Etapa II, modificaciones o mejoras del sistema de información, y el seguimiento de dicho plan previsto en la etapa III. La información por región de los productos estratégicos que aplican perspectiva territorial se registra a través de mecanismos internos de control, supervisados y coordinados por la División de Gobierno Interior de la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior
Capacitación	La Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior hará las gestiones de coordinación para obtener los antecedentes de las Gobernaciones Provinciales e Intendencias Regionales, para el Sistema de Capacitación, a fin de consolidar la información enviada por estos servicios, agregando la información de capacitación común a todos ellos y presentando al Organismo Validador, al 31 de diciembre de 2009 tres informes consolidados denominados "Informe Final de Gestión de la Capacitación año 2009", el "Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación año 2009" y el "Plan Anual de Capacitación año 2010" de los servicios de gobierno interior, de acuerdo a los objetivos y requisitos de las etapas 1, 2, 3 y 4 de este Sistema. El cumplimiento de estos objetivos y requisitos será responsabilidad de este servicio.
Evaluación del Desempeño	El Servicio es responsable de los objetivos de las etapas I de las Intendencias Regionales y Gobernaciones Provinciales. El cumplimiento de estos objetivos (etapa I) y requisitos de las Intendencias Regionales y Gobernaciones Provinciales será responsabilidad de la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior.
Planificación / Control de Gestión	La Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior será responsable, para el Sistema de Planificación / Control de Gestión de las Gobernaciones e Intendencias, de establecer las Definiciones Estratégicas, diseñar el Sistema de Información para la Gestión (SIG), y presentar en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas y los Indicadores de Desempeño de las instituciones de Gobierno Interior de acuerdo a los objetivos y requisitos de las etapas 1, 2 y 5. El cumplimiento de estos objetivos y requisitos será responsabilidad de este servicio.

SISTEMA	JUSTIFICACION
<p>Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana</p>	<p>La Secretaria y Administración General del Ministerio del Interior será responsable, para el SIAC de las Gobernaciones e Intendencias, de diseñar, evaluar y formular recomendaciones de mejoramiento para el siguiente período de los siguientes requisitos de las etapas 2, 3 y 4: (a) Un Modelo SIAC para Gobernaciones e Intendencias, que incluye el diseño del proceso de atención ciudadana, el diseño del procedimiento para Transparencia Activa, una metodología para medir la satisfacción de los ciudadanos, otra metodología para la elaboración de la Carta de Derechos Ciudadanos, el perfil de competencias del personal de los espacios de atención y el diseño de procedimientos e instrumentos a través del cual se asegure la coordinación, control y seguimiento del SIAC; (b) definir los siguientes aspectos que son parte del Plan General: (b.i) Objetivo general, (b.ii) alcance que cada año tendrá la implementación de la metodología para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos/as y de la metodología para la elaboración de la Carta de Derechos Ciudadanos, (b.iii) la definición de las acciones de capacitación dirigida a los funcionarios/as de las Gobernaciones e Intendencias, para el siguiente periodo, y que deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación de la institución en el marco del sistema de capacitación del Programa Marco Básico del PMG, (b.iv) aspectos relacionados con la difusión del Sistema y de información sobre los productos y servicios institucionales a través de los espacios de atención; (c) el diseño de los indicadores; y (d) La medición de satisfacción ciudadana. Por su parte, la evaluación de los resultados de la implementación del SIAC, deberá considerar la evaluación realizada por cada una de las Gobernaciones e Intendencias.</p>
<p>Sistema Seguridad de la Información</p>	<p>El servicio compromete el SSI con sus etapas modificadas. En la primera etapa el servicio realiza el Diagnóstico de la situación de seguridad de la información del Servicio de Gobierno Interior, con la colaboración de las Gobernaciones e Intendencias, solicitándoles la información que corresponda. En la segunda etapa el servicio difunde al resto de la organización el Programa de Trabajo Anual para implementar el Plan de Seguridad de la Información elaborado, y entrega los lineamientos para que dicha difusión sea realizada por cada Gobernación e Intendencia. En la tercera etapa el servicio realiza la implementación del Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior, de acuerdo a lo establecido por el Plan General de Seguridad de la Información, con la colaboración de las Gobernaciones e Intendencias solicitándoles la información que corresponda. Finalmente, en la cuarta etapa, el servicio realiza la evaluación de los resultados de la implementación del Plan General de Seguridad de la Información Institucional y el Programa de Trabajo Anual, con la colaboración de las Gobernaciones e Intendencias, solicitándoles la información que corresponda; diseña un Programa de Seguimiento a partir de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de Seguridad de la Información y Programa de Trabajo Anual, con la colaboración de las Gobernaciones e Intendencias, solicitándoles la información que corresponda; difunde a sus funcionarios los resultados de la evaluación de la implementación del Plan General de Seguridad de la Información y el Programa de Trabajo Anual, y entrega los lineamientos para que dicha difusión sea realizada por cada Gobernación e Intendencia; y mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>

**ARTÍCULO TERCERO:** Apruébanse los Documentos Técnicos denominados "Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) Año 2010 Programa Marco Básico" y "Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) Año 2010 Programa Marco Avanzado", y los Documentos denominados "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2010. Programa Marco Básico" y "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2010. Programa Marco Avanzado", los cuales se entienden formar parte integrante del presente Decreto.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

**POR ORDEN DE LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA**

  
EDMUNDO PÉREZ YOMA  
MINISTRO DEL INTERIOR

  
ANDRÉS VELASCO BRANES  
MINISTRO DE HACIENDA

  
JOSE ANTONIO VIERA-GALLO QUESNEY  
MINISTRO SECRETARIO GENERAL DE LA  
PRESIDENCIA

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento  
Saluda atto. a Ud.

  
PATRICIO ROSENDE LYNCH  
Subsecretario del Interior