

# Programa de Mejoramiento de la Gestión Programa Marco PMG 2011

## ANEF

Septiembre 2010

# Programa Marco PMG 2011



- El Programa Marco 2011 se basa en los avances alcanzados por las instituciones en las fases anteriores del PMG, donde se observan sistemas de gestión ya instalados en los servicios públicos que han fortalecido las áreas de soporte institucional.
- Se ha propuesto disminuir el número de sistemas de gestión que forman parte del PMG de 12 a 6 (o 7), dar prioridad a la medición de resultados a través de indicadores de desempeño, y la voluntariedad para cada servicio de instalar sistemas de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001.
- Para los Gobiernos Regionales aplica un 7° sistema de Acreditación de la Calidad, trabajado desde 2008 con SUBDERE.



# Programa Marco PMG 2011



Las modificaciones del Programa Marco 2011 respecto de la versión 2010 se fundamentan en:

- El análisis de la Secretaría Técnica y la Red de Expertos en términos de simplificar el programa, facilitar su aplicación en las instituciones.
- La evaluación del Comité Técnico respecto de la alta concentración de sistemas del PMG en procesos y no en las áreas operativas vinculadas a los ciudadanos medido a través de indicadores.
- La preocupación de las autoridades en términos de simplificar el instrumento y dirigir la atención de los funcionarios hacia los resultados de su gestión. Para ello se toma como base la evaluación de impacto del PMG, realizada por el Banco Mundial (2008).



# Programa Marco PMG 2011



- Los logros y avances en la implementación del PMG destacados por la evaluación de impacto son:
  - El PMG es un instrumento que forma parte del Sistema de Evaluación de Control y Gestión, integrado al ciclo presupuestario, que promueve la vinculación entre mejoras del desempeño de las instituciones con incentivos salariales.
  - La certificación a través de la norma ISO 9001 tiene efectos positivos, promoviendo una mayor participación de los funcionarios y jefes de servicio, incrementado la credibilidad del PMG e incorporando estándares para sistemas claves de soporte a la gestión.



# Programa Marco PMG 2011



- Los desafíos detectados en la evaluación de impacto del Banco Mundial se refieren a:
  - El riesgo de altos costos de transacción asociados a la complejidad de los requisitos y medios de verificación del PMG, que podría llevar a un cumplimiento meramente formal de éstos.
  - La excesiva rigidez en el diseño el PMG que tiene una lógica de implementación homogénea para necesidades y sistemas heterogéneos.
  - La necesidad de avanzar a una etapa superior de fortalecimiento del PMG, relacionando con mayor fuerza los avances en la calidad de la gestión de los sistemas del PMG con una mejor calidad de los bienes y servicios públicos que reciben los usuarios finales.
  - Las entrevistas realizadas a actores claves del proceso de implementación del PMG, en el marco de dicha evaluación, dan cuenta de un proceso burocrático (excesivos requerimientos de información, aumento de funciones administrativas), proceso poco flexible, escaso conocimiento e involucramiento de los funcionarios; entre otros.



# Programa Marco PMG 2011



## Programa Marco 2010

Área	Sistemas
Recursos Humanos	1.-Capacitación
	2.-Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo
	3.-Evaluación del Desempeño
Calidad de Atención a Usuarios	4.-Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana / Sistema de Acceso a la Información Pública
	5.- Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información
	6.-Sistema Seguridad de la Información
Planificación / Control de Gestión	7.-Planificación / Control de Gestión
	8.-Auditoría Interna
	9.-Gestión Territorial
Administración Financiera	10.-Compras y Contrataciones del Sector Público
	11.-Administración Financiero – Contable
Enfoque de Género	12.-Enfoque de Género
Sistema de Gestión de la Calidad	13.-Sistema de Gestión de la Calidad (ISO)



## Programa Marco 2011

Programa Marco	Área	Sistemas
Básico	Planificación y Control de Gestión	1.-Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional
		2. Descentralización
		3. Equidad de Género
	Calidad de Atención a Usuarios	4.-Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana / Sistema de Acceso a Información Pública
		5.-Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información
		6.-Seguridad de la Información
De la Calidad	Gestión de la Calidad	7.-Sistema de Gestión de la Calidad (Norma ISO 9001) (No aplica Gores)
		7.-Sistema de Acreditación de la Calidad (solo aplica para los Gobiernos Regionales)

Para servicios que hayan completado la etapa final del Programa Marco Básico 2010 de uno o mas de los sistemas de gestión 1,2,3,8,9, 10,11,12.

# Programa Marco PMG 2011



**Ventajas de la Propuesta. Se hace cargo de los desafíos y críticas formuladas por diversos actores; autoridades, funcionarios, consultores especializados, red de expertos, secretaría técnica, entre otros.**

–La rigidez y proceso burocrático se resuelve simplificando el Programa bajando de 12 /13 sistemas de gestión a 6 (o 7).

–La heterogeneidad de las necesidades de cada Servicio se rescata al formular indicadores de desempeño vinculados a la gestión relevante de la institución. Dichos indicadores son propios de cada institución y diferentes entre instituciones.

–El mayor conocimiento e involucramiento de los funcionarios en los compromisos institucionales se resuelve intensificando la participación de todas las áreas de la organización (centros de responsabilidad) tanto de gestión interna como de las áreas operativas en el Programa Marco del PMG. La mayor participación se consigue equilibrando la ponderación que tienen los sistemas de gestión interna y el sistema ligado a los indicadores de desempeño de los productos estratégicos.



# Programa Marco PMG 2011

Área y sistema de gestión vinculado a los Procesos de Provisión de Bienes y/o Servicios (Productos Estratégico)

- Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional (Indicadores de Desempeño)

50%

Área vinculada a los Procesos de Soporte /Estratégicas/Atención Ciudadana /Gestión de la Calidad

- SIAC / SAIP, Gobierno Electrónico, Seguridad de la Información, Equidad de Género, Descentralización, Sistema de gestión de la Calidad / Acreditación de la Calidad

50%



# Programa Marco PMG 2011

Programa Marco	Área	Sistemas	Ponderación	Etapas
<b>Básico</b>	1. Planificación y Control de Gestión	1.-Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	50%	1
		2. Descentralización	X2%	4
		3. Equidad de Género	X3%	4
	2. Calidad de Atención a Usuarios	4. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana / Sistema de Acceso a Información Pública	X4%	4
		5. Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información	X5%	4
		6. Seguridad de la Información	X6%	4
<b>De la Calidad</b>	3. Gestión de la Calidad	7. Sistema de Gestión de la Calidad (Norma ISO 9001)	X7% (opcional)	4
		7.-Sistema de Acreditación de la Calidad (solo aplica para los Gobiernos Regionales)	X7%	4
<b>Total ponderaciones</b>			100%	

Programa Marco que potencia los procesos estratégicos de las instituciones, la provisión de bienes y servicios; ponderando éstos en 50% y el restante 50% distribuido en los procesos de soporte y estratégicos.



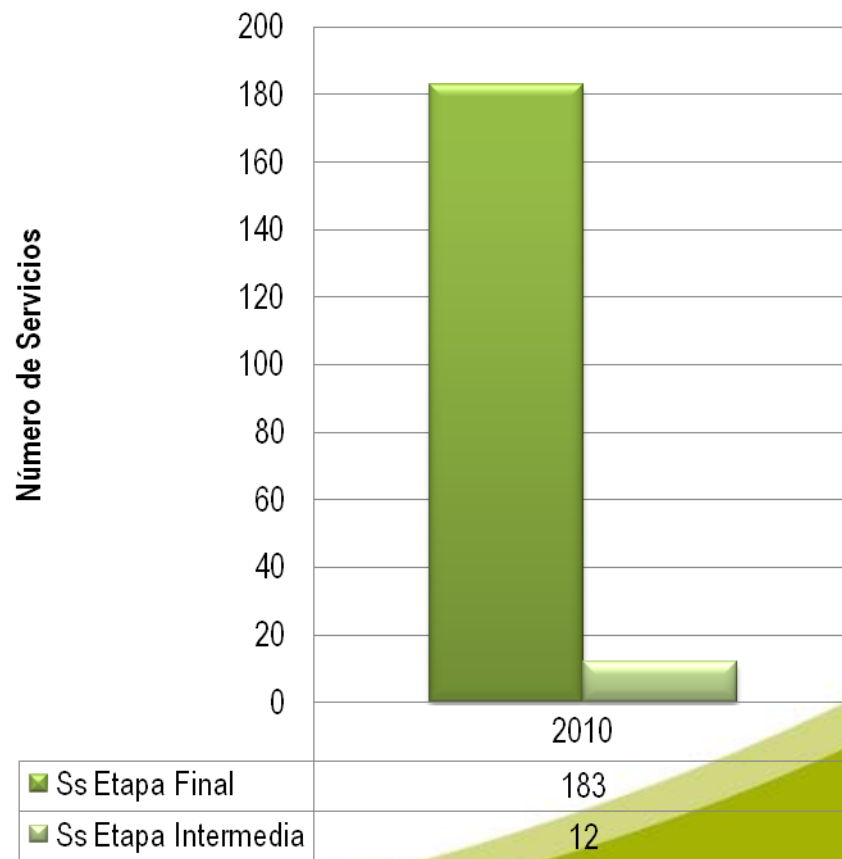
# Programa Marco PMG 2011

• Los servicios que han completado las etapas finales del programa marco 2010 de los sistemas: capacitación, Higiene y Seguridad, Evaluación del Desempeño, Auditoría Interna, Gestión Territorial, Compras Públicas, Financiero Contable y Enfoque de Género son 183.

• Los servicios que se incorporaron al PMG recientemente (del año 2007 en adelante) y que no han completado las etapas finales de los sistemas de gestión, deberán completarlo durante el año 2011. Esto es comprometerán las etapas finales de cada uno de los sistemas. El total de servicios en esta situación son 12.

• El número total de servicios que formulan PMG bajo la ley 19.553 y aquellos adscritos al PMG son 195.

PMG 2010





GOBIERNO DE  
**CHILE**  
MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCION DE PRESUPUESTOS

FIN