

MINISTERIO DE HACIENDA  
 26 OCT 2018  
 TOTALMENTE TRAMITADO  
 DOCUMENTO OFICIAL



MINISTERIO DE HACIENDA  
 DIRECCION DE PRESUPUESTOS  
 Reg. N° 03/24-09/2018/LI  
 PDA/JDM/ML/CVD

APRUEBA PROGRAMA MARCO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL AÑO 2019, PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, DEL ARTÍCULO 6° LEY N° 19.553.

MINISTERIO DE HACIENDA  
 Jefe Oficina de Partes

SANTIAGO, 19 OCT 2018  
 DECRETO EXENTO N° 324

MINISTERIO DE HACIENDA  
 OFICINA DE PARTES  
 RECEPCION

CONTRALORIA GENERAL  
 TOMA DE RAZON  
 RECEPCION

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

REFRENDACION

REF. POR \$ .....  
 IMPUTAC. ....  
 ANOT. POR \$ .....  
 IMPUTAC. ....  
 DEDUC. OTO. ....

--	--	--

**VISTOS:** Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 del Decreto Supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el artículo 6° de la Ley N° 19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica y sus modificaciones posteriores; el Decreto Supremo N° 1.232, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N° 19.553, para la aplicación del Incremento por Desempeño Institucional; la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención de Trámite de Toma de Razón y sus modificaciones;

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° de la ley N° 19.553, el incremento por desempeño institucional se concederá en relación a la ejecución eficiente y eficaz por parte de los Servicios, de los Programas de Mejoramiento de la Gestión;
- 2.- Que, de conformidad a lo establecido en los artículos 5 y 21 letra a) del Decreto Supremo N° 1.232, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que aprueba Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 19.553 el Comité Técnico ha adoptado un Acuerdo para la aplicación del incremento por desempeño institucional, como consta en Actas de Sesión del Comité Técnico correspondientes a los días 2 y 9 de agosto de 2018.
- 3.- Que, para la adecuada aplicación del incremento antes referido, resulta necesario contar con un documento en el que se consigne para todas las instituciones del Sector Público, los objetivos de gestión que se consideran esenciales para un desarrollo eficaz, eficiente y de calidad de los Servicios y que contribuyan a la modernización del Estado y mejora de la gestión pública, denominado "Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión";
- 4.- Que, en consecuencia, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, debe contener los objetivos de gestión

08745/2018

OF DE PARTES DIPRES  
 26.10.2018 11:08



eficaz, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, sus ponderaciones, indicadores u otros instrumentos que medirán el grado de cumplimiento de los objetivos comprometidos, los porcentajes mínimos de cumplimiento y los medios de verificación;

5.- Que, los elementos centrales de la gestión de una organización corresponden a procesos estratégicos, de apoyo, de información, responsabilidad social y resultados, los que tienen un impacto en la ciudadanía;

6.- Que, la propuesta del Programa Marco debe ser anualmente elaborada por el Comité Técnico regulado en el Título VII artículo 22 letra a) del Decreto Supremo N°1.232, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 19.553, para la aplicación del incremento por desempeño institucional;

7.- Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 21 letra a) del Decreto antes citado, le corresponde al Comité Tri-Ministerial, a través de Decreto aprobar anualmente el referido Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, propuesto por el Comité Técnico conforme lo señalado en el considerando anterior.

8.- Las facultades otorgadas por las normas citadas en Vistos;

## DECRETO:

**ARTÍCULO ÚNICO: APRUÉBASE** el siguiente Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el año 2019:

### I.- ANTECEDENTES GENERALES

1.- El Programa Marco 2019 se sustenta en los principios de eficacia, eficiencia y calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios y usuarias, expresados en tres tipos de objetivos de gestión, vinculados a la gestión eficaz, la eficiencia y la calidad del Servicio. La definición de cada tipo de objetivo y su ponderación mínima se señala a continuación:

- Objetivo N°1: **GESTIÓN EFICAZ**, consistirá en mejorar procesos que contribuyan a disminuir los riesgos de seguridad de la información, riesgos laborales, inequidades, brechas y/o barreras de género, procesos de fiscalización, planificación y control de gestión y los resultados operacionales que contribuyan al logro de la efectividad de la institución (ponderación mínima 20%).
- Objetivo N°2: **EFICIENCIA INSTITUCIONAL**, consistirá en contribuir al buen uso de la energía, y a un mejor desempeño financiero de las instituciones (ponderación Mínima 15%)
- Objetivo N°3: **CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS/CIUDADANOS**, consistirá en determinar el grado de satisfacción e insatisfacción de sus usuarios y/o ciudadanos, la gestión de reclamos y de procesos clave de atención a los usuarios y digitalización de los trámites (ponderación mínima 5%).

2.- La suma de las ponderaciones definidas para cada objetivo de gestión deberá ser 100%. Cada tipo de objetivo de gestión se medirá a través de indicadores de desempeño (cuya ponderación no podrá ser inferior a 5%), o instrumento de similar naturaleza (Sistema de Planificación y Control de Gestión).

3.- Los indicadores de desempeño corresponderán por una parte a los definidos por el Comité Tri-ministerial, y por la otra, a aquellos indicadores específicos propuestos por el Servicio a partir de los presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2019.



a) Los Indicadores de desempeño **definidos** por el Comité Tri-ministerial por cada tipo de objetivo son:

Objetivo N° 1 Gestión Eficaz

- Controles de Seguridad de la Información.
- Tasa de Accidentes Laborales.
- Medidas de Equidad de Género.
- Cobertura de la Fiscalización.
- Hallazgos detectados en la Fiscalización resueltos.

Objetivo N° 2 Eficiencia Institucional

- Eficiencia Energética.
- Gastos en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros.
- Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado.
- Desviación del monto inicial de gastos de contratos de obras.

Objetivo N° 3 Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios/ciudadanos

- Satisfacción Neta de Usuarios.
- Reclamos Respondidos.
- Tiempo promedio de tramitación.
- Trámites Digitales.

b) Los indicadores de desempeño **específicos** propuestos por el Servicio deberán ser seleccionados a partir de aquellos presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2019 (formulario H). Podrán seleccionarse un máximo de 3 indicadores de desempeño **específicos**. Dichos indicadores deberán ser propuestos por el Jefe de Servicio, seleccionados por el Ministro del ramo y aprobados por el Comité Tri-ministerial.

4.- Las instituciones deberán comprometer un mejoramiento global de los objetivos de gestión expresados en las metas de los indicadores para el año 2019, respecto de los logrados en períodos anteriores.

a) Las instituciones que cuentan con *Sistema de Monitoreo del Desempeño en Programa Marco 2018* y aquellas que completaron la instalación del Sistema de Planificación y Control de Gestión en su etapa final en el año 2018, deberán comprometer los tres tipos de objetivos de gestión indicados en el numeral 1, con sus correspondientes indicadores de desempeño, de acuerdo a la naturaleza o función de la institución, con el nivel mínimo de exigencia establecido para cada uno de ellos según se señala en cuadro N°1. PROGRAMA MARCO 2019. INSTITUCIONES CON SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO.

b) Las instituciones nuevas (2019) o de reciente creación (2016 - 2018) deberán comprometer la instalación del sistema de Planificación y Control de Gestión en sus etapas iniciales o según el grado de desarrollo que hayan alcanzado durante el año 2018, junto con los tipos de objetivos de gestión, sus indicadores y el nivel mínimo de exigencia señalados en el cuadro N° 2. PROGRAMA MARCO 2019. INSTITUCIONES NUEVAS (2019) O DE RECIENTE CREACIÓN (2016 – 2018).

c) Las instituciones que comprometan indicadores con meta, deberán contar con datos efectivos de al menos los últimos 3 años (2015, 2016 y 2017) y disponer, en los casos que corresponda, los medios de verificación. En los casos que justificadamente no cuenten con los valores efectivos de períodos anteriores, podrá establecer como compromiso medir correctamente el o los indicadores, si éstos son aprobados por el Comité Tri-ministerial.

5.- Los Indicadores de Desempeño definidos por el Comité Tri-Ministerial en los que sólo procederá comprometer su medición correctamente son:

- a) Porcentajes de hallazgos de fiscalización resueltos, Eficiencia Energética, y Satisfacción Neta de Usuarios para las instituciones que cuentan con sistema de Monitoreo del Desempeño; y
- b) Controles de Seguridad de la Información, Tasa de Accidentes Laborales, Medidas de Equidad de Género, Eficiencia Energética y Trámites Digitalizados, para instituciones nuevas o de reciente creación.

6.- El nivel mínimo de cumplimiento que deberá lograr la institución para cada uno de los indicadores corresponderá a:

- a) 75% de su meta, y proporcional hasta llegar al 100% con tope en 100%, cuando el compromiso es una meta.
- b) 100% si mide correctamente, y 0% si no lo logra, cuando el compromiso es medir correctamente.



**CUADRO N° 1**  
**PROGRAMA MARCO 2019. INSTITUCIONES CON SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO**

N°	Tipos de Objetivo de Gestión	Ponderación Mínima	Indicadores de Desempeño	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento	Medios de Verificación
1	Gestión Eficaz	20%	Controles de Seguridad de la Información	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte SEGPRES
			Tasa de Accidentes Laborales	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte SUSESO
			Medidas de Equidad de Género	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género
			Cobertura de Fiscalización	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del servicio
			Eficacia Fiscalización	100% si mide correctamente	Base de datos del Servicio
			Indicador 1 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por el Ministro del ramo y aprobado por el Comité Tri-ministerial	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del Servicio
2	Eficiencia Institucional	15%	Indicador 2 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por el Ministro del ramo y aprobado por el Comité Tri-ministerial	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del Servicio
			Eficiencia Energética	100% si mide correctamente	Reporte Subsecretaría Energía
			Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte Dipres (SIGFE)
			Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte Dipres (SIGFE)
			Desviación montos Contratos de obras	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos contratos de obras del Servicio
			Satisfacción Neta de usuarios	100% si mide correctamente	Reporte Subsecretaría Hacienda
3	Calidad de los Servicios	5%	Reclamos Respondidos	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del Servicio
			Tiempo promedio de tramitación	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del Servicio
			Trámites Digitales	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte SEGPRES
			Indicador 3 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por el Ministro del ramo y aprobado por el Comité Tri-ministerial.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del Servicio

## CUADRO N° 2

PROGRAMA MARCO 2019. INSTITUCIONES NUEVAS (2019) O DE RECIENTE CREACIÓN (2016 – 2018).

N°	Tipo de Objetivo de Gestión	Ponderación Mínima	Indicadores de Desempeño/Sistema de Gestión	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento	Medios de Verificación
1	Gestión Eficaz	20%	Controles de Seguridad de la Información	100% si mide correctamente	Reporte SEGPRES
			Tasa de Accidentes Laborales	100% si mide correctamente	Reporte SUSESO
			Medidas de Equidad de Género	100% si mide correctamente	Reporte Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género
2	Eficiencia Institucional	15%	Sistema de Planificación y Control de Gestión	Ver Cuadro N° 3	Informe del Servicio
			Eficiencia Energética	100% si mide correctamente	Reporte Subsecretaría Energía
			Gastos en bienes y servicios de consumo y Adquisición de activos no financieros	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte Dipres (SIGFE)
			Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte Dipres (SIGFE)
3	Calidad de los Servicios	5%	Trámites Digitales	100% si mide correctamente	Reporte SEGPRES



### CUADRO N° 3

#### PROGRAMA MARCO. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Mínima Objetivo de Gestión	Requisitos Técnicos	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento Técnico	Requisito Técnico	Porcentaje de Cumplimiento de Objetivo de Gestión (Requisitos Técnicos o Indicadores de Desempeño)
Etapa 1	1	5%	6	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Requisito Técnico 1	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 1
	2	5%	4	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Requisito Técnico 2	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 2
Etapa 3	3	5%	2	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Requisito Técnico 3	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 3
	4	5%	2	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Requisito Técnico 4	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 4
Etapa 4	5	5%	3	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Requisito Técnico 5	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 5
	6	20%	1	75% de la meta de cada indicador y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Requisito Técnico 6	Suma de las ponderaciones de los indicadores cumplidos y parcialmente cumplidos
Etapa 4	7	5%	3	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Requisito Técnico 7	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 7
	8	5%	3	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Requisito Técnico 8	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 8

## II.- Objetivo N°1 de Gestión Eficaz (ponderación Mínima 20%).

Indicadores de Desempeño:

1. Controles de Seguridad de la Información.
2. Tasa de Accidentes laborales.
3. Medidas de Equidad de género.
4. Cobertura de fiscalización.
5. Eficacia de la fiscalización.

El nombre de cada indicador, la fórmula de cálculo, requisitos técnicos, medios de verificación, y red de expertos para cada objetivo de gestión son los siguientes:

<b>Indicador 1</b>	<b>CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>Objetivo de gestión eficaz</b>	Gestionar los riesgos de seguridad de la información, de los activos vinculados a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (bienes y Servicios), mediante la instalación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Norma NCh-ISO 27001 con foco en la ciberseguridad, asegurando la continuidad de los servicios críticos del Estado para lograr conservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad al año } t / N^{\circ} \text{ Total de controles de seguridad establecidos en la Norma NCh-ISO 27001}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El número total de controles establecidos en la NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información, corresponde a los 114 controles que establece dicha norma en su anexo A.</li> <li>2. Un riesgo de seguridad de la información corresponde a una amenaza potencial que podría afectar activos de información, vinculados a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (Bienes y Servicios) establecidos en las definiciones estratégicas institucionales (Formulario A1 del Presupuesto), y por tanto causar daño a la organización.</li> <li>3. Ciberseguridad: Conjunto de herramientas, políticas, métodos de gestión de riesgos, prácticas, y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de información de la organización y sus usuarios en el entorno digital, buscando garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.</li> <li>4. Nivel Básico de Seguridad: Subconjunto de controles de la NCh-ISO 27001 orientados a mitigar los riesgos de ciberseguridad de las instituciones.</li> <li>5. Los controles a implementar al año t, deberán ser aprobados por el Jefe de Servicio, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos en el año t-1.</li> <li>6. En aquellos servicios que:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pertenece a la infraestructura crítica-país.</li> <li>b. Debe dar respuesta a emergencias.</li> <li>c. Debe prestar servicios a la ciudadanía.</li> <li>d. Debe corresponder a un organismo fiscalizador.</li> <li>e. Debe manejar grandes volúmenes de datos sensibles.</li> </ol>             Deberá considerar al menos un nivel básico de seguridad, orientado a mitigar riesgos de ciberseguridad, que incluyan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La continuidad operacional</li> <li>b. La protección de datos personales</li> <li>c. Los respaldos, resiliencia y protección de activos</li> <li>d. Las reglas de negocio</li> <li>e. Las infraestructuras críticas</li> </ol> </li> <li>7. Cada control se entenderá implementado si cumple con las siguientes condiciones copulativas:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Está documentados al año t.</li> <li>b. Existe registros de su operación en el año t.</li> <li>c. Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte SEGPRES con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 vigente.</li> <li>• Reporte de los controles de seguridad de la información, comprometidos e implementados</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior Subsecretaría de Telecomunicaciones, y Secretaría General de la Presidencia, Unidad de Gobierno Digital.



<b>Indicador 2</b>	<b>TASA DE ACCIDENTES LABORALES</b>
<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Gestionar y Disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización.
<b>Nombre del Indicador</b>	Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Accidentes del Trabajo</u>: “Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte” (artículo 5 de la Ley N° 16.744), es decir, aquéllos que generan días perdidos (ausencia al trabajo) o causan el fallecimiento del trabajador. La determinación del indicador debe considerar los Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto. (existencia de factores ajenos al control de la entidad empleadora)</li> <li>2. <u>Promedio anual de trabajadores</u>: corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinados mes a mes durante el periodo anual considerado, dividido por 12. Los trabajadores que hayan estado ausentes o con licencia médica durante todo el mes, no deben contabilizarse en el respectivo mes. Si ellos son reemplazados por trabajadores dependientes, éstos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</li> <li>3. Los Servicios que deben constituir y mantener en funcionamiento uno o más Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, remiten a la Superintendencia de Seguridad Social una copia del acta de elección y de constitución de dichos comités, de las actas de las reuniones realizadas durante el año, elaboradas según formato definido por dicha Superintendencia del programa de trabajo y de los informes de investigación de los accidentes del trabajo ocurridos en el periodo.</li> <li>4. En los Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t se debe aplicar el Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y ser investigados, el cual debería contener como mínimo lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Organización administrativa. Instancia encargada de recibir la notificación del accidente, de gestionar la atención del accidentado, efectuar la denuncia (Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT) y llevar el registro de los accidentes del trabajo.</li> <li>b. Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente.</li> <li>c. Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral.</li> <li>d. Investigación del accidente, medidas Inmediatas y correctivas.</li> <li>e. Registro de los Accidentes del Trabajo.</li> </ol> </li> <li>5. Para el caso de aquellos Servicios que de acuerdo a la Ley N° 16.744 deben tener constituido y funcionando un Comité Paritario, éste debe realizar o participar en la investigación de los accidentes de trabajo.</li> <li>6. El indicador es anual, por lo que el periodo de medición es: 1° de enero a 31 de diciembre año t. Por tanto, la evaluación del indicador debe hacerse en enero del año t+1.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte SUSESO con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Institución y de Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, en el cual debe constar la realización o participación del Comité Paritario (en las instituciones que corresponda de acuerdo con la Ley N° 16.744) en la investigación de los accidentes de trabajo.</li> <li>• Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. Registro con verificación de contenido mínimo del procedimiento.</li> <li>• Registro Mensual de Trabajadores año t.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Superintendencia de Seguridad Social





<b>Indicador 3</b>	<b>MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO</b>
<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y Servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de género.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Programa de Trabajo se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el Formulario A1, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental del período 2018 – 2022 y centradas principalmente en la ciudadanía.</li> <li>2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de indicadores de desempeño y/o actividades estratégicas que abordan programas, líneas de trabajo y/o acciones estratégicas que están orientados a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio.</li> <li>3. Las medidas deben estar vinculadas a los productos estratégicos que serán revisados por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que aplican enfoque de género según lo definido en el Formulario A1 2019 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</li> <li>4. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t, serán parte de un Programa de Trabajo elaborado en el año t-1 y revisado por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, la que emitirá opinión técnica al respecto a más tardar el 15 de diciembre del año t-1. El programa de trabajo, además, deberá contar con la aprobación del Jefe Superior del Servicio.</li> <li>5. El Programa de Trabajo debe contener las siguientes medidas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.</li> <li>b. Medición de indicador(es) diseñados en el año 2018. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre del año 2019, y cuando sea factible para años anteriores. En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.</li> <li>c. Incorporación, para los casos nuevos o sin implementar al 31 de diciembre del año 2018, de datos desagregados por sexo en: (a) sistemas de información que administre el Servicio que contengan datos de personas, (b) estadísticas oficiales que dispongan de información asociadas a personas, y (c) estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos a personas. Para la medida “desagregar datos por sexo”, en el Programa de Trabajo se deberá definir el alcance, detallando en qué sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en el año 2019.</li> </ol> </li> <li>6. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo: <ol style="list-style-type: none"> <li>d. Capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio. (i) Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y Servicios de la institución. (ii) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.</li> <li>e. Cumplimiento de metas de Indicadores de desempeño de continuidad y/o que hayan sido medidos en años anteriores, y de acciones estratégicas que no sean posibles de ser medidas a través de indicadores (nuevas políticas y programas, legislaciones, otros).</li> </ol> </li> <li>7. Una medida se considerará implementada cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Se cumple</u> con la realización del 100% de la actividad planificada y/o cumple con un 100% la meta en caso de indicadores de desempeño;</li> <li>- Es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y;</li> <li>- La información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Reporte de la Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Trabajo año t.</li> <li>• Informe de Cumplimiento de Programa de Trabajo Año t.</li> <li>• Medios de verificación de cada uno de los compromisos (medidas para la igualdad de género) en sitio web del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género



<b>Indicador 4</b>	<b>COBERTURA DE FISCALIZACIÓN</b>
<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado.
<b>Nombre del Indicador</b>	Cobertura de la Fiscalización en el año t
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se entenderá por fiscalización al procedimiento administrativo por el cual un organismo del Estado, verifica el cumplimiento normativo en un determinado ámbito, de acuerdo a las funciones y atribuciones que la ley le encomienda.</li> <li>2. Se entenderá por unidades/entidades <u>sujetas a fiscalización</u> a instituciones, organismos, servicios, obras, establecimientos, empresas, instalaciones, procesos, faenas, u otra, cualquiera sea su naturaleza, a las cuales el servicio le corresponde fiscalizar, de acuerdo con su marco legal.</li> <li>3. Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada cuando ésta haya sido objeto de al menos una fiscalización en el año t.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Base de datos en la que se identifique ID/RUT de la unidad/entidad sujeta a fiscalización, N° y Fecha del acto administrativo, si corresponde, que define la unidad/entidad fiscalizada, fecha de la fiscalización realizada, tipo de fiscalización, actividad de fiscalización realizadas, u otro dato que individualice de manera inequívoca a cada unidad/ entidad y las actividades de fiscalización realizadas.
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

<b>Indicador 5</b>	<b>EFICACIA DE LA FISCALIZACIÓN</b>
<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada con hallazgos cuando ésta haya sido fiscalizada y en dicha fiscalización se detecte uno o varios incumplimientos normativos.</li> <li>2. Hallazgos detectados se refiere al descubrimiento de uno o varios incumplimientos normativos en la fiscalización realizada en un primer momento, al año t. Dicho hallazgo se establecerá mediante el Acta o documento que corresponda emanado de la fiscalización, de acuerdo con la normativa aplicable por el servicio.</li> <li>3. Una unidad/entidad con hallazgos resueltos es aquella que mediante una fiscalización de seguimiento verifica que corrigió el o los incumplimiento(s) normativo(s) detectado(s) en la fiscalización realizada.</li> <li>4. Se entenderá por unidades/entidades <u>sujetas a fiscalización</u> a instituciones, organismos, servicios, obras, establecimientos, empresas, instalaciones, procesos, faenas, u otra, cualquiera sea su naturaleza, a las cuales el servicio le corresponde fiscalizar, de acuerdo con su marco legal.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Base de datos con ID/RUT de la unidad/entidad sujeta a fiscalización, N° y fecha del Acta o documento que define la unidad/entidad a fiscalizar, fecha de la fiscalización realizada; tipo de fiscalización, actividades de fiscalización realizadas, identificación de (los) hallazgos detectados, fecha de fiscalización de seguimiento, y Acta o documento en que se identificó que se resolvió el (o los) hallazgo(s) detectado(s), descripción de la acción o acciones que permiten resolver el hallazgo y por tanto dar cumplimiento a la normativa.
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda



**III.- Objetivo N°2 de Eficiencia Institucional (ponderación Mínima 15%).** Indicadores de Desempeño:

6. Eficiencia energética.
7. Gasto en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros.
8. Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado.
9. Desviación montos contratos de obras.

El nombre del indicador, fórmula de cálculo, requisitos técnicos, medios de verificación, y red de expertos para cada objetivo de gestión son los siguientes:

<b>Indicador 6</b>	<b>EFICIENCIA ENERGÉTICA</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico de los consumos energéticos del Servicio, procurando por su disminución paulatina en función de las condiciones propias de cada institución.
<b>Nombre del Indicador</b>	Índice de eficiencia energética.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el Servicio en el año } t)$
<b>Requisitos técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt- hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por el Servicio, que cuenten con una lectura efectiva mediante medidores o remarcadores disponibles en los inmuebles utilizados exclusivamente por el Servicio.</li> <li>2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</li> <li>3. Para el cálculo del índice de eficiencia energética, se considerarán solamente edificios que hayan reportado 12 meses completos en el periodo de medición.</li> <li>4. Un mes reportado estará completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo del mes (debido a diferencia en fecha de días de lectura del consumo).</li> <li>5. Para su cálculo, la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh.</li> <li>6. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas.</li> <li>7. La ST corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t.</li> <li>8. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir con uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética:             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Gestor energético del Servicio.</li> <li>ii. Gestor energético para cada unidad (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t.</li> <li>iii. Los Gestores deberán registrarse en la plataforma web: <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, realizar y aprobar el curso: "Gestión de energía en el Sector Público", disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que ya haya realizado y aprobado el curso.</li> </ol> </li> <li>9. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, que dispondrá la Subsecretaría de Energía, un catastro de edificios y su superficie a utilizar en el año t, así como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas asociados a los consumos de los referidos edificios. Se deben considerar todos los edificios utilizados por la institución, sean estos utilizados parcial o completamente, independiente de la condición de propiedad con la que cuenten y si estos son de uso permanente o transitorio. Se entenderá por uso transitorio si una institución, por ejemplo, permanece 6 meses en un edificio y luego se cambia a otro, dentro del periodo de medición.</li> <li>10. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas de <u>12 meses completos del año t</u>, de cada uno de los edificios utilizados por el Servicio. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, digitalizado (boleta, factura electrónica, registro gráfico o documento de la empresa o del remarcador correspondiente de electricidad y gas a diciembre año t.</li> <li>11. El periodo de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</li> </ol>
<b>Medios de verificación</b>	<p>Reporte de la Subsecretaría de Energía con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de la Subsecretaría de Energía que acredita la aprobación del curso: "Gestión de Energía en el Sector Público", por parte de Gestor energético del Servicio y Gestor energético para cada edificio utilizado por el Servicio en el año t, nombrado por el Jefe de Servicio.</li> <li>• Registro de Consumos efectuado disponible en <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de Energía

<b>Indicador 7</b>	<b>GASTO EN BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO Y ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficacia y eficiencia del gasto público
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los subtítulos 22 (bienes y servicios de consumo) y 29 (adquisición de activos no financieros) se encuentran definidos en el Decreto (H) N° 854 de 2004 que determina clasificaciones presupuestarias.</li> <li>2. Se entiende por gasto del subtítulo 22, bienes y servicios de consumo a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público.</li> <li>3. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes. No incluye terrenos.</li> <li>4. Los Montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos informados por las instituciones en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (Dipres), en base devengado.</li> <li>5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados.</li> <li>6. Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29, corresponde al Presupuesto aprobado por el Congreso Nacional.</li> <li>7. Cifras en Miles de \$ de cada año</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte del SIGFE con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ejecución del gasto por subtítulo y del presupuesto inicial, del período t, de la institución. Versión ejecución DIPRES.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos

<b>Indicador 8</b>	<b>EJECUCIÓN DE LOS GASTOS EN DICIEMBRE RESPECTO DEL GASTO TOTAL EJECUTADO</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100.$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total de Gasto ejecutado corresponde a los egresos públicos definidos como los pagos efectivos y por compromisos, las obligaciones que se devenguen y no se paguen en el respectivo ejercicio Presupuestario.</li> <li>2. Total de Gasto representa los flujos financieros correspondientes a la aplicación de los recursos de la entidad que han sido autorizados como gastos en el presupuesto.</li> <li>3. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados.</li> <li>4. Se entiende por ejecución presupuestaria en el mes de diciembre a los gastos ejecutados por la institución en el mes de diciembre del año t, esto es del 1 al 31 de diciembre.</li> <li>5. Total de gastos ejecutados acumulados al cuarto trimestre, corresponde al gasto ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>6. Cifras en Miles de \$ de cada año.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte SIGFE con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Ejecución año t, ejecución acumulada al cuarto trimestre del año t. Versión ejecución Dipres.</li> <li>• Informe de Ejecución Mensual año t, ejecución del mes de diciembre del año t. Versión Ejecución Dipres.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos.



<b>Indicador 9</b>	<b>DESVIACIÓN MONTOS CONTRATOS DE OBRAS</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto de inversión en obras de infraestructura pública (subtítulo 31).
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t} - \text{Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras}}{\text{Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos}} \right) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrato de obra Pública: Es un acto por el cual el Ministerio encarga a un tercero la ejecución, reparación o conservación de una obra pública, la cual debe efectuarse conforme a lo que determinan los antecedentes de la adjudicación, incluyendo la restauración de edificios patrimoniales.</li> <li>2. Contrato de obra finalizado: Se entiende por contrato de Obra finalizado aquel contrato que cuenta con recepción definitiva de obras y Resolución de Liquidación de contratos.</li> <li>3. Contrato de obra finalizado con aumento efectivo de gasto; Considera aquellos contratos finalizados cuyo monto final del contrato es mayor al monto inicial del contrato.</li> <li>4. Montos finales de contrato de obra: Monto cancelado al contratista, producto del contrato de obra finalizado, establecido en la Resolución de liquidación de contrato.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Base de Datos con todos los contratos de obra Pública finalizados en año t, monto inicial contratado según Resolución de autorización de contrato, antecedentes de recepción definitiva de obra y antecedentes de monto final de contratos de obras finalizados año t, señalando los números de resoluciones de autorización de contratos y su fecha, de modificación de contratos y su fecha, de actas de recepción conforme y su fecha, número y fecha de resolución de liquidación de contrato.
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos

**IV.- Objetivo N° 3 de Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios /ciudadanos (ponderación Mínima 5%). Indicadores de Desempeño:**

10. Satisfacción neta de usuarios.
11. Reclamos respondidos.
12. Tiempo promedio de tramitación.
13. Trámites digitales.

El nombre del indicador, fórmula de cálculo, requisitos técnicos, medios de verificación, y red de expertos para cada objetivo de gestión son los siguientes:



<b>Indicador 10</b>	<b>SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS</b>
<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.
<b>Fórmula de cálculo</b>	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7).
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales presencial, telefónico y digital, según corresponda.</li> <li>2. El muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianza máxima y un nivel de confianza del 95% y corrección por finitud.</li> <li>3. La muestra a encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios debidamente definido, representativa a nivel nacional y seleccionada aleatoriamente, con un error muestral total máximo de 2,5%.</li> <li>4. El instrumento se aplica sólo a usuarios que han finalizado completamente el trámite dentro de los 3 meses inmediatamente anteriores a la aplicación de la entrevista, (se requiere contar con usuarios registrados).</li> <li>5. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por el Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda.</li> <li>6. La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Institución o por la Unidad Coordinadora del Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda.</li> <li>7. Los resultados deben estar publicados en el portal <a href="http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/">http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/</a> cumpliendo con los estándares establecidos por el Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte Secretaría Hacienda, Unidad de Modernización con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Final de Medición de Satisfacción elaborado por empresa externa contratada.</li> <li>• Publicación resultados y base de datos en el portal <a href="http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/">http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/</a></li> <li>• Base de datos de Usuarios Registrados</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Unidad Coordinadora del Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda
<b>Indicador 11</b>	<b>RECLAMOS RESPONDIDOS</b>
<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos en año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se considera un reclamo a la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios recepcionados.</li> <li>2. Se entiende por reclamos respondidos a todos aquellos en los cuales se emite una respuesta por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.</li> <li>3. Total de reclamos recibidos, corresponde a todos aquellos reclamos que el Servicio recibió durante el año t.</li> <li>4. El periodo de medición considera de enero a diciembre año t.</li> <li>5. Se debe considerar todo el proceso desde que el usuario presente el reclamo o solicitud hasta que recibe la respuesta.</li> <li>6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Base de datos con ID del reclamo, bien/servicio que aplica, fecha de ingreso, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta, y estado del reclamo al menos con los estados: ingresado, en análisis, respondido.
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

<b>Indicador 12</b>	<b>TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN</b>
<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.
<b>Indicador</b>	Tiempo promedio de trámites finalizados
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año } t) / (\text{N}^\circ \text{ Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año } t).$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con una respuesta para el solicitante.</li> <li>2. Trámite resuelto, corresponde a un trámite finalizado en el año t. Y se entiende finalizado cuando el usuario recibe el bien o servicio solicitado.</li> <li>3. Se entiende por días de trámites resueltos al tiempo transcurrido en días corridos, desde la solicitud del trámite y la finalización del mismo.</li> <li>4. El trámite elegido deberá corresponder a aquel que tiene mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios, asociado a producto estratégico institucional, y/o prioridad presidencial.</li> <li>5. El/Los trámite/s a considerar en el indicador, debe/n quedar establecido en su nota técnica y formar parte del Registro Nacional de Trámites del Estado.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos con ID del trámite, fecha de solicitud del trámite realizado por usuario, fecha de finalización del trámite, número de días corridos de tramitación y estado del trámite.</li> <li>• Registro Nacional de Trámites del Estado año t-1, definidos por SEGPRES.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

<b>Indicador 13</b>	<b>TRÁMITES DIGITALES</b>
<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante el uso de tecnologías digitales, generando información consolidada y estandarizada sobre la entrega servicios y beneficios del Estado.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados con registro de transacciones al año } t / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año } t-1) * 100.$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con una respuesta para el solicitante.</li> <li>Trámite digitalizado: Corresponde a aquel trámite que puede ser realizado a través del canal digital, y que por su naturaleza no requiere la presencia de la persona (natural o jurídica): <ol style="list-style-type: none"> <li>Trámite Nivel 3d digitalizado: El trámite puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación en sentido estricto (Ley o Decreto) requiere de una etapa presencial. Para estos efectos, el Servicio deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización, interpretación jurídica fundada y firmada por el encargado de control jurídico institucional o Jefe de Servicio.</li> <li>Trámite digitalizado Nivel 4: El trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital.</li> </ol> </li> <li>Registro de transacciones: corresponde a toda información que permita caracterizar la cantidad de trámites finalizados por canal de atención, entendiéndose por finalizado aquel cuyo procedimiento concluyó con la entrega de una respuesta a la persona natural y/o jurídica que lo solicitó, haya sido ésta una respuesta favorable o desfavorable.</li> <li>Canal de Atención: medio de contacto entre el Estado y las personas, que se clasifican en presenciales (por ejemplo: sucursales, módulos de autoatención) y no presenciales (por ejemplo: telefónicas, portal web, aplicación móvil y/o redes sociales).</li> <li>Registro Nacional de Trámites: Instrumento oficial de caracterización de trámites y registro de transacciones, realizados por los órganos de la administración del Estado, publicado al anterior (t-1), en <a href="http://www.digital.gob.cl">www.digital.gob.cl</a>. Complementariamente, deberá existir en la portada del sitio institucional un acceso directo a la lista total de trámites declarados en el Registro, distinguiendo aquellos trámites que se encuentran digitalizados.</li> <li>Los compromisos de digitalización con registro de transacciones a cumplir durante el año t, deberá ser consistente con la meta presidencial del 80% de los trámites digitales con registro de transacciones de cada institución al año 2022, y con la opinión técnica de la red de expertos. Los compromisos serán definidos de acuerdo a los siguientes criterios de priorización de trámites: <ol style="list-style-type: none"> <li>Demanda de usuarios.</li> <li>Asociado a producto estratégico institucional.</li> <li>Prioridad presidencial.</li> </ol> </li> <li>Un compromiso de digitalización con registro de transacciones se considerará cumplido cuando se acredite las siguientes condiciones copulativas: <ol style="list-style-type: none"> <li>El trámite se encuentra digitalizado al año t.</li> <li>El trámite posee registro de transacciones en el año t.</li> </ol> Para verificar lo anterior, la institución deberá informar en la plataforma web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2019: <ol style="list-style-type: none"> <li>URL operativa del trámite, correspondiente a la URL del portal institucional y del portal ChileAtiende, cuando corresponda.</li> <li>Reporte y acceso a google analytics asociado a los trámites digitales institucionales. El código de Google Analytics es un fragmento de código JavaScript que recopila y envía datos desde un sitio web a google analytics. El código de seguimiento de Analytics puede agregarse directamente al código HTML de cada página del sitio.</li> <li>Registro de transacciones de forma mensualizada, según canal de atención disponible.</li> <li>Base de datos que respalde el registro de las transacciones, con al menos los siguientes campos: ID del trámite, fecha de inicio, fecha de término, canal de atención, estado del trámite (en proceso, finalizado con respuesta desfavorable, finalizado con respuesta favorable).</li> </ol> </li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Reporte SEGPRES con: <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro Nacional de Trámites del Estado. año t-1, definidos por SEGPRES</li> <li>Certificado generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con datos efectivos del indicador.</li> <li>Informe de Cumplimiento generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con detalle de cada trámite informado por la institución.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.



## V.- PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

A continuación se presentan las etapas y requisitos técnicos del sistema de Planificación y Control de Gestión correspondiente a la medición del Objetivo N° 1 de Gestión Eficaz, aplicable a instituciones nuevas o de reciente creación.

### Objetivo N°1 de Gestión Eficaz

Diseñar e Implementar gradualmente (etapas de desarrollo) procesos de Planificación Estratégica para disponer de información, apoyar la toma de decisiones y rendición de cuentas de su gestión institucional.

### Planificación y Control de Gestión

AREA	SISTEMA	OBJETIVO
Planificación y Control de Gestión	2.- Planificación y Control de Gestión	Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de información para apoyar la toma de decisiones y rendición de cuentas de su gestión institucional.
<b>ETAPA 1</b>		<b>REQUISITOS TÉCNICOS</b>
<b>OBJETIVO DE GESTIÓN</b>		
1. La institución establece las Definiciones Estratégicas (misión, objetivos estratégicos (bienes y Servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios), de acuerdo a su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, recursos asignados en la Ley de Presupuestos.		1. La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, de acuerdo a su legislación, a las Definiciones Estratégicas Ministeriales vigentes, prioridades presupuestarias, y a recursos asignados en la Ley de Presupuestos, definiendo correctamente los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Misión adecuadamente definida. Esto es; permite identificar en su declaración el qué, cómo, para quién define su razón de ser la institución.</li> <li>Prioridades de Gobierno, definidas en el Programa de Gobierno, o metas establecidas con SEGPRES presentes en las Definiciones Estratégicas Ministeriales 2019 - 2022.</li> <li>Objetivos estratégicos expresados como resultados esperados.</li> <li>Productos estratégicos, sub-productos y productos específicos definidos como bienes y/o servicios.</li> <li>Clientes/usuarios/beneficiarios claros, precisos, cuantificables, y que corresponden a quienes reciben los productos estratégicos.</li> <li>Gasto distribuido por producto estratégico y gestión interna.</li> </ul>
<b>ETAPA 2</b>		
2. La institución diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior y considerando al menos la definición de procesos estratégicos y de centros de responsabilidad, la identificación de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de los productos estratégicos y en los procesos de soporte, la vinculación del sistema de información de gestión con los instrumentos de control de gestión específicos establecidos por la institución y el diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño.		2. El Servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), el que deberá ser aprobado por el Jefe de Servicio y deberá contener al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamiento y definición de procesos (subprocesos, actividades) relevantes de las áreas operativas (asociadas a la provisión de los bienes y/o Servicios) y de apoyo que se relacionen con las definiciones estratégicas identificados en la etapa anterior.</li> <li>Definición de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o Servicios): <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificando dimensiones y ámbitos de control (Guía Metodológica del Sistema de Planificación/Control de Gestión vigente en <a href="http://www.dipres.gob.cl/594/articles-49670_doc.pdf">http://www.dipres.gob.cl/594/articles-49670_doc.pdf</a>)</li> <li>Señalando correctamente la fórmula de cálculo.</li> <li>Señalando el producto (bien y/o Servicio) estratégico (o subproducto) al que se vincula.</li> <li>Señalando logro de los objetivos estratégicos, Resultado final o resultado intermedio alcanzado por los productos estratégicos, Logro de las Prioridades de Gobierno, Logro de los aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, Logros de otras prioridades Ministeriales o sectoriales definidas.</li> </ul> </li> <li>Identificación del porcentaje del gasto institucional asociado a productos estratégicos, que cuenta con indicadores de desempeño.</li> <li>Identificación de la información específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño.</li> <li>Identificación de indicadores de desempeño elaborados a medir, justificando los indicadores sin medición en el año t.</li> <li>Se considera que una institución mide la gestión relevante cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de desempeño en el ámbito de producto y/o resultado, o cuando al menos 70% del presupuesto total del Servicio cuenta con indicadores de desempeño en el ámbito de producto y/o resultado.</li> </ul>



<b>ETAPA 3</b>	
<p>3. La institución tiene en pleno funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos y operan todos los sistemas de recolección y sistematización de la información y por lo tanto las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones. La institución incorpora los ajustes necesarios identificados en la etapa anterior, fundamentándolos.</p>	<p>3. El Servicio tiene en pleno funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión, para lo cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mide correctamente los indicadores de desempeño elaborados e identificados. Se entenderá que no se encuentra correctamente medido en los casos señalados en sección VI, letra C1.</li> <li>• Identifica y fundamenta indicadores de desempeño incorporados, eliminados y/o corregidos del Sistema de Información de Gestión, SIG.</li> </ul>
<p>4. La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, identificando al menos la Misión, Prioridades de Gobierno, aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, objetivos estratégicos, productos (bienes y/o Servicios), clientes/usuarios/beneficiarios e identificando para cada producto estratégico, el porcentaje del gasto de la institución, la fundamentación de los que no cuentan con indicadores, y la cuantificación de las principales actividades vinculadas a cada uno.</p>	<p>4. El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, establecidas en la etapa 1, cumpliendo con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consistencia en las definiciones estratégicas con las prioridades de Gobierno expresadas en las Definiciones estratégicas Ministeriales 2019 - 2022, y presupuestarias.</li> <li>• Pertinencia de las definiciones presentadas.</li> </ul>
<p>5. La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión, identificando para cada indicador al menos el nombre, fórmula, el producto estratégico al que se vincula, la meta y medios de verificación.</p>	<p>5. El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño, cumpliendo con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miden los aspectos relevantes de la gestión del Servicio cuando al menos mide: (i) Porcentaje de productos estratégicos con indicadores en ámbito de producto y/o resultado o Porcentaje del presupuesto total del Servicio que cuenta con indicadores en ámbito de producto y/o resultado; (ii) Porcentaje de objetivos estratégicos cuyos resultados son medidos con indicadores.</li> <li>• La meta de cada indicador es exigente, esto implica que: (i) los valores de las variables son consistentes con los recursos presupuestarios asignados<sup>1</sup>; (ii) la meta es consistente con el desempeño histórico de los valores efectivos del indicador, por ejemplo, promedio o evolución de los últimos 3 años; (iii) la meta es consistente con los valores estimados y metas de años anteriores del indicador.</li> <li>• Los indicadores están correctamente formulados cuando se cumple que se presentan sin errores, y/u omisiones: nombre del indicador, fórmula o algoritmo de cálculo, ámbito de control y dimensión, vinculación con productos estratégicos y/o líneas de evaluación, notas, medios de verificación.</li> </ul>
<b>ETAPA 4</b>	
<p>6. La institución evalúa el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año, cumpliendo sus metas en al menos un 75% y fundamentando las causas de los indicadores no cumplidos (logro de la meta menor a un 75%), y sobre cumplidos (logro de la meta superior a un 100%).</p>	<p>6. El Servicio evalúa los resultados de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año. Para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compara los datos efectivos con la meta de cada indicador, considerando la comparación de cada operando (numerador y denominador) como el valor efectivo del indicador, utilizando los medios de verificación previamente definidos para cada indicador. Para efectos de determinar el cumplimiento global del objetivo se debe considerar lo señalado en sección VI, letra C1.</li> </ul>
<p>7. La institución elabora el Programa de Seguimiento para los indicadores no cumplidos de los indicadores evaluados, presentados en la formulación del presupuesto para el presente año, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables.</p>	<p>7. El Servicio elabora un Programa de Seguimiento para el año siguiente, aprobado por el Jefe de Servicio, de los indicadores no cumplidos (inferior a 75%) que hayan sido o no afectados por causas externas justificadas, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza los resultados de cada indicador cumplido, no cumplido o sobre-cumplido, identificando las causas de dicho resultado, con el centro de responsabilidad correspondiente.</li> <li>• Revisa los indicadores no cumplidos y/o sobre-cumplidos cuyas causas sean afectadas por variables externas a la gestión del Servicio.</li> <li>• Las causas que originaron los resultados obtenidos en los indicadores de desempeño evaluados, cumplidos, no cumplidos y sobre cumplidos.</li> <li>• Las recomendaciones de mejoramiento que surgen del análisis de los resultados de todos los indicadores no cumplidos, sobre cumplidos, hayan sido o no afectados por causas externas justificadas e indicadores cumplidos a los cuales les sea aplicable alguna acción de mejoramiento.</li> <li>• Los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido por cada indicador, derivados de las recomendaciones de mejoramiento formuladas, identificando las</li> </ul>

<sup>1</sup> La consistencia entre los valores de los indicadores y los recursos presupuestarios se refiere a que no se detecte contradicción entre ambos valores.



	actividades, los plazos de ejecución, responsables y medios de verificación.
8. La institución implementa el Programa de seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior.	8. El Servicio informa los resultados de la implementación del Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior, validado por el jefe de cada centro de Responsabilidad que corresponda y cuenta con los resultados aprobados por el Jefe de Servicio, señalando al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de mejoramiento realizadas para cumplir cada compromiso establecido en el programa de seguimiento,</li> <li>• Evaluación de resultados de los compromisos implementados en relación a la superación de las causas que habían originado los resultados del año anterior.</li> <li>• Justificaciones de los compromisos no cumplidos (no implementados, implementados parcialmente o implementados fuera del plazo establecido).</li> </ul>

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN

##### Etapa 1

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2020.

##### Etapa 2

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2020.
- Informe del Sistema de Información para la Gestión del servicio, (SIG)

##### Etapa 3

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2020.
- Informe del Sistema de Información para la Gestión del servicio, (SIG)
- Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2020.
- Informe de Resultados de los Indicadores de Desempeño del SIG

##### Etapa 4

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2020.
- Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2020 que miden la gestión relevante de la institución, incluyendo la priorización de sus indicadores.
- Resultados de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del proyecto de ley de presupuestos del año 2019 incluyendo el grado de cumplimiento de sus metas.
- Programa de Seguimiento de los compromisos de mejoramiento del desempeño de los aspectos controlados por los indicadores presentados en la formulación del proyecto de ley de presupuestos del año 2019 y el resultado del Programa de Seguimiento aplicado el presente año 2019, respecto de los indicadores evaluados en el año 2018, en que consta la aprobación de cada jefe de centro de responsabilidad y del Jefe de Servicio.

#### RED DE EXPERTOS

La red de expertos a cargo de apoyar a los Servicios en la formulación e implementación de los compromisos del Sistema de Planificación y Control de Gestión es:

- Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda.

## V. FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO

El desarrollo de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, PMG comprende las etapas de Formulación, Implementación, Evaluación y Cumplimiento de los PMG.

### A. Formulación.

Corresponde al proceso que tiene por objeto establecer para cada uno de los Servicios, los objetivos de gestión a alcanzar para el año siguiente en base al Programa Marco definido en este decreto.

El Ministro o Ministra del ramo y el/la Jefe de Servicio son responsables de la definición de los objetivos de gestión, ajustados al Programa Marco definido, que forman parte de los Programas de Mejoramiento de la Gestión del año 2019, los cuales serán formulados durante el año 2018, con el apoyo, coordinación y supervisión de DIPRES como Secretaría Técnica del PMG.

Será responsabilidad del Ministro del ramo velar por la calidad técnica, la coherencia intersectorial y el nivel de exigencia que involucre el logro de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, de las instituciones dependientes o relacionadas.



En aquellas situaciones originadas en características particulares de algún Servicio, que dificulten la aplicación de un determinado objetivo, el cumplimiento del objetivo de gestión se podrá concretar de un modo distinto a lo señalado en el Programa Marco, siempre que no se altere la esencia del objetivo en cuestión.

Los antecedentes que explican las características particulares de la Institución deberán ser informados y justificados en su propuesta de Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), con el objeto de analizar su procedencia y proceder a la aprobación del Comité Tri-ministerial. Una vez aprobado el Programa de Mejoramiento de Gestión del Servicio, dichos antecedentes pasan a formar parte de éste.

## **B. Implementación.**

Cada Jefe Superior de Servicio será responsable de la evaluación permanente de los objetivos de gestión comprometidos. Además, deberá generar los mecanismos internos que permitan un adecuado control y seguimiento de éstos.

Será responsabilidad del Jefe Superior del Servicio informar, previo al inicio de cada proceso, la Propuesta de Programa de Mejoramiento de la Gestión a los funcionarios de su repartición, a través de sus delegados de personal o a través de las asociaciones de funcionarios, si las hubiere, como asimismo las acciones de seguimiento de los compromisos, y los resultados de la evaluación, debiendo para éstos efectos, en el mes de enero de cada año, fijar por resolución la forma y periodicidad en que se dará cumplimiento a esta obligación.

El Ministro del ramo dispondrá la creación de las instancias técnicas necesarias para controlar y evaluar el desarrollo de los Programas de Mejoramiento de la Gestión y el cumplimiento de los objetivos comprometidos por los Servicios de su sector.

## **C. Evaluación.**

Corresponde al proceso que tiene por objeto determinar el grado de cumplimiento global de los objetivos de gestión comprometidos en los Programas de Mejoramiento de la Gestión -en base a una validación técnica de expertos externos- y el porcentaje de incentivo que corresponderá recibir a cada uno de los funcionarios de los respectivos Servicios.

El Ministro o Ministra del ramo será responsable de enviar a más tardar el 15 de enero de cada año la evaluación inicial del Programa de Mejoramiento de la Gestión de cada Servicio de su dependencia o con el cual se relaciona. La evaluación inicial se enviará a través de la Secretaría Técnica para la validación Técnica de los Expertos externos.

La evaluación inicial deberá contener como mínimo la cifra o valor efectivo alcanzado para cada uno de los objetivos de gestión, el grado de cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos, un análisis relativo a las desviaciones de dichos objetivos comprometidos y el grado de cumplimiento global del Programa de Mejoramiento de la Gestión de la institución, al 31 de diciembre del año anterior, así como los medios de verificación que lo respaldan.

El Ministro o Ministra del ramo será responsable por la veracidad de la información sobre cumplimiento de los objetivos de gestión, que se comunique al Comité Tri-Ministerial conforme lo establece el artículo 19°, inciso segundo del Reglamento del PMG. Para estos fines, se solicita la verificación de su cumplimiento a través de la realización de auditorías y control interno, y con el apoyo de los representantes ministeriales designados.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos, establecidos en base al Programa Marco 2019 y el grado de cumplimiento global de la Institución, será realizada por el Comité Tri-Ministerial, con el apoyo del Comité Técnico, según lo establecido en el Título III del Reglamento que regula la aplicación del PMG. Por su parte, el proceso de validación técnica del cumplimiento de los objetivos de gestión de los Servicios será realizado por expertos externos al Ejecutivo,

contratados por licitación pública a través de la Secretaría Técnica, con el apoyo de la Red de Expertos. Dicho proceso se iniciará una vez que el Ministro del ramo envíe la evaluación inicial del grado de cumplimiento de los Servicios dependientes o relacionados.

### **C.1 Cumplimiento Global.**

Para determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos de Gestión se aplicará lo señalado en el punto C2 y C3 siguientes.

El cumplimiento global del PMG, será el resultado de la suma de las ponderaciones obtenidas en cada uno de los objetivos de gestión, de acuerdo con las reglas que señalan a continuación.

### **C.2 Cumplimiento Objetivos de Gestión, Instituciones con Sistema de Monitoreo del Desempeño.**

Para determinar el grado de cumplimiento de cada objetivo de gestión se considerará lo siguiente:

El grado de cumplimiento de cada objetivo de gestión, corresponderá a la suma de las ponderaciones de cada indicador cumplido y parcialmente cumplido, de acuerdo con lo establecido a continuación:

#### **C.2.1. Indicadores con mínimo de cumplimiento de 75% de su meta.**

El resultado de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá:

- Cumplido si el resultado es al menos de un 100%.
- Parcialmente cumplido si el resultado es igual o mayor a 75% y menor a 100%.
- No cumplido si el resultado es menor a 75%.

Un indicador cumplido es aquel que logra el 100% de su meta y por tanto suma todo el ponderador al objetivo de gestión correspondiente. Un indicador parcialmente cumplido es aquel que logra menos de un 100% de su meta y más de un 75% o igual, sumando la proporción del ponderador que obtiene al multiplicar por el grado de cumplimiento alcanzado. Un indicador no cumplido es aquel que logra menos de un 75% de su meta, y por tanto suma 0% al ponderador del objetivo correspondiente.

Además se entenderá por no cumplido un indicador cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- No sea posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación.
- Los valores informados en aplicativo dispuesto por DIPRES no correspondan con los señalados en medios de verificación.
- Los valores informados en los medios de verificación sean inconsistentes (con información del mismo Medio de Verificación o con información que contengan otros Medios de Verificación), presente errores y/u omisiones.
- Los valores informados no correspondan al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta.
- Las razones de incumplimiento no correspondan a causas externas calificadas y no previstas, que limiten seriamente su logro.

#### **C.2.2. Indicadores con mínimo de cumplimiento de 100% si mide correctamente.**

Se entenderá cumplido cada indicador, si está correctamente medido al 31 de diciembre de 2019 de acuerdo con los requisitos técnicos establecidos en cada uno de ellos. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.



### **C.3 Cumplimiento Objetivos de Gestión, INSTITUCIONES NUEVAS (2019) O DE RECIENTE CREACIÓN (2016 – 2018).**

#### **C.3.1 Indicadores de Desempeño establecidos en Cuadro N°2 del Programa Marco.**

Para los Indicadores con mínimo de cumplimiento de 75% de su meta aplica el procedimiento señalado en la sección C.2.1 y para los Indicadores con mínimo de cumplimiento de 100% si mide correctamente aplica el procedimiento señalado en la sección C.2.2.

#### **C.3.2 Sistema de Planificación y Control de Gestión.**

Para verificar el grado de cumplimiento del Sistema de Planificación y Control de Gestión se considerará lo siguiente:

- El grado de cumplimiento del sistema corresponderá al porcentaje de cumplimiento de cada objetivo de gestión del Sistema.
- El porcentaje de cumplimiento de cada de cada objetivo de gestión, corresponde al porcentaje de requisitos técnicos cumplidos respecto del total del objetivo, multiplicado por la ponderación del objetivo de gestión al que se vincula, con excepción del objetivo de gestión N°7, etapa 4.
- Cada requisito técnico tomará valores de 100% si cumple y 0% si no cumple. Un requisito técnico está cumplido cuando es posible verificar todo su contenido a través de los medios de verificación presentados por el Servicio.
- El porcentaje de cumplimiento del objetivo de gestión N°7, etapa 4, corresponde a la suma de las ponderaciones obtenidas de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto cumplidos y parcialmente cumplidos, multiplicado por la ponderación asignada al objetivo. Para su cálculo se aplicará el procedimiento señalado en la sección C.2.1 precedente. La ponderación comprometida de cada indicador de desempeño corresponderá a la división de la ponderación asignada al objetivo N°6 por el total de indicadores comprometidos.

#### **C.4. Descuento por Error.**

Los indicadores deberán ser informados a la DIPRES y las Redes de Expertos durante el proceso de evaluación sin errores. Se entenderá que hay error cuando se presente al menos, una de las siguientes situaciones:

- Error de omisión: archivos de medios de verificación que no corresponden al indicador, se encuentran incompletos, total o parcialmente en blanco, ilegibles, con correcciones y/o enmiendas que no hacen posible verificar los valores.
- Error de inconsistencia: la información de los medios de verificación presenta diferencias en su propio contenido y/o con lo informado en la aplicación web de DIPRES, de las Redes de Expertos y/o con otras fuentes oficiales.
- Error de exactitud: la información presentada no corresponde al alcance y/o al periodo de medición definido para el indicador.

Para cada indicador cumplido o parcialmente cumplido, informado con error durante el proceso de evaluación, se descontará un 10% de la ponderación establecida por el Servicio para el respectivo indicador en la formulación del PMG.

Una vez concluido el proceso de evaluación respecto de cada Servicio, se procederá a efectuar el cálculo de la tasa de descuento por error en la información proporcionada. Con todo, y una vez efectuado el cálculo de la tasa de descuento por error, se determinará el cumplimiento global de los indicadores y de los Objetivos de Gestión.



**C.5. Causa Externa.**

El análisis de causa externa que invoque un Servicio para justificar el incumplimiento de un objetivo de gestión se realizará en función del mérito de cada caso, debiendo estar fundamentado el efecto que el factor externo tiene en dicho incumplimiento. Asimismo, deberá cuantificar la incidencia del factor externo, o efectuar una aproximación si aquello no fuere factible.

Sólo se considerará en el análisis del incumplimiento de un objetivo de gestión la existencia de causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente el logro de los objetivos de gestión, tales como hechos fortuitos comprobables, catástrofes y cambios en la legislación, como también las reducciones presupuestarias externas al Ministerio del cual depende o con el cual se relaciona siempre que afectaren ítems relevantes para el cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

**“POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA”**

  
  
**Andrés Chadwick Piñera**  
**MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PUBLICA**

  
  
**Felipe Larraín Bascuñán**  
**MINISTRO DE HACIENDA**

  
  
**Gonzalo Blumel Mac Iver**  
**MINISTRO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA**

  
  


Lo que transcribo a usted para su conocimiento

Saluda Alle. a usted

  
  
**FRANCISCO MORENO GUZMÁN**  
Subsecretario de Hacienda



