



Gobierno de Chile

MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCION DE PRESUPUESTOS

Reg. N° 02/LI  
PDA/JDM/LL/CVD

APRUEBA PROGRAMA MARCO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE LOS SERVICIOS EN EL AÑO 2018, PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, DEL ARTICULO 6° LEY N° 19.553.

MINISTERIO DE HACIENDA  
24 AGO 2017  
TOTALMENTE TRAMITADO  
DOCUMENTO OFICIAL

SANTIAGO, 08 AGO. 2017

DECRETO EXENTO N° 297

MINISTERIO DE HACIENDA  
OFICINA DE PARTES  
RECEPCION

CONTRALORIA GENERAL  
TOMA DE RAZON  
RECEPCION

DEPART. JURIDICO		
DEPT. 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. DTO. ....

--	--	--

**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° 334, de 14 de marzo de 2012, 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 a 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 el artículo 26 letra a) del Decreto Supremo N° 334, de 2012, 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 el Acta de Sesión del Comité Técnico de 06 de julio de 2017.
- 3.- Que, para la adecuada aplicación del incremento antes referido, resulta necesario contar con un documento en el que se consigne el conjunto de áreas prioritarias comunes para todas las instituciones del Sector Público, cuya implementación se realiza a través de objetivos de gestión y sistemas que se consideran esenciales para un desarrollo eficaz y eficiente de la gestión 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 la definición de áreas prioritarias, sistemas, objetivos y etapas que permiten alcanzar su desarrollo;

06175/2017

15540697



5.- Que, la propuesta del Programa Marco debe ser anualmente elaborada por el Comité Técnico regulado en el Título VIII del Decreto Supremo N°334, de 2012, 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;

6.- Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 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.

### DECRETO (E):

**ARTÍCULO ÚNICO: APRUÉBASE** el siguiente Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el año 2018:

#### I. PROGRAMA MARCO 2018

El Programa Marco constará de un área prioritaria y dos sistemas de gestión con sus respectivos objetivos, (Cuadro 1). Los Servicios que comprometen el Programa Marco 2018, deberán formular compromisos en un sistema de gestión dependiendo del grado de desarrollo alcanzado a la fecha de la formulación.

**Cuadro 1**  
**Programa Marco, Áreas y Sistemas de Gestión**  
**PMG 2018**

ÁREA PRIORITARIA	SISTEMA DE GESTIÓN	OBJETIVO
Planificación y Control de Gestión	1.- Monitoreo del Desempeño Institucional, o	Disponer de información sin errores, para apoyar la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión institucional, y evaluar su desempeño.
	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.

Las instituciones que inicien su funcionamiento en el año 2018 y que deban formular sus compromisos en el marco del PMG, deberán comprometer el sistema de Planificación y Control de Gestión.

A su vez, aquellas instituciones que comprometieron el sistema de planificación y control de gestión en períodos anteriores y que en el año 2017 no han comprometido la etapa final, deberán comprometer nuevamente el sistema de Planificación y Control de Gestión.

El resto de las instituciones, deberán comprometer el sistema de monitoreo del desempeño institucional, incluyendo aquellas que completen la etapa 4 del sistema de Planificación y Control de Gestión en el año 2017.

Los objetivos de gestión, sus etapas de desarrollo, los indicadores de desempeño si corresponde, los requisitos técnicos y medios de verificación, se presentan a continuación para cada sistema del Programa Marco, según si la institución compromete:

- A. el Sistema de Monitoreo del Desempeño,
- B. el Sistema de Planificación y Control de Gestión.



## A. Instituciones comprometen el sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional

Las instituciones que han completado las etapas finales de todos los sistemas de gestión del Programa Marco 2017, deberán comprometer sólo el Sistema de Monitoreo del Desempeño con una ponderación equivalente a 100%. Aquéllas que comprometieron dicho sistema en 2017 continuarán con él.

El Sistema de Monitoreo del Desempeño será obligatorio y estará compuesto por objetivos de gestión, los que se implementarán durante el período enero a diciembre, a través de indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos (bienes y/o Servicios), indicadores transversales definidos por el Comité Tri-Ministerial y publicación de sus mecanismos de incentivo monetario, a través de este Decreto (Cuadro 3).

El sistema de Monitoreo del Desempeño constará de cuatro objetivos de gestión:

**El objetivo de gestión 1** será obligatorio y consistirá en evaluar e informar sin errores el resultado de los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos, seleccionados a partir de aquellos presentados en la formulación del presupuesto, cumpliendo las metas entre 75% y 100%. El proceso de formulación de indicadores asociados a productos estratégicos, será un único proceso que se inicia en el marco de la formulación presupuestaria. Los indicadores asociados al incentivo PMG, serán seleccionados a partir de aquellos indicadores presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2018, requiriendo contar con datos efectivos de al menos los últimos 3 años (2014, 2015 y 2016).

**El objetivo de gestión 2** será obligatorio, -con excepción de los Servicios que cumplan los criterios de egreso- y consistirá en medir e informar a las respectivas redes de expertos y DIPRES, correctamente los datos efectivos al 31 de diciembre de 2018, de los indicadores transversales definidos en el Programa Marco por el Comité Tri-Ministerial, para el año 2018. Para el año 2018, el indicador transversal del área de Gobierno Digital referido a los trámites con registro de uso, será obligatorio, con excepción de aquellos Servicios que aún se encuentren digitalizando trámites en el año 2018.

**El objetivo de gestión 3**, será voluntario y consistirá en evaluar el resultado de los indicadores transversales seleccionados del Programa Marco, por el Comité Tri-Ministerial para el año 2018, cumpliendo las metas entre un 75% y 100%, siempre que el compromiso cumpla los siguientes requisitos copulativos: que signifique una mejora de su desempeño, y cuente con valores efectivos como mínimo para los años, 2015, 2016 y primer semestre de 2017, constituyendo dichos valores la línea base. Sólo cumpliendo estos requisitos será factible comprometer un indicador con meta para el año 2018. Asimismo, este objetivo podrá ser comprometido por aquellos Servicios que presenten un bajo desempeño en los indicadores transversales de "Tasa de Accidentabilidad por Accidentes del Trabajo en el año t" y "Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t".

Para estos efectos se entenderá por bajo desempeño:

- Servicios con más de 2,5 accidentes por cada 100 trabajadores en los 2 años 2015-2016, y/o
- Servicios con más de 15% de procesos de licitación sin oferentes, habiendo realizado más de 20 procesos de licitación cerradas en el período 2015-2016.

Por otra parte, los Servicios que en los años 2015 y 2016, hayan logrado un resultado igual a 0 (cero), para los indicadores "Tasa de Accidentabilidad por Accidente de Trabajo en el año t" y "Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t", egresarán y no los deberán comprometer en la formulación PMG 2018. Estas instituciones seguirán siendo monitoreadas por la red de expertos y estos indicadores deberán ser informados anualmente en el marco de la formulación presupuestaria. Esta condición aplica tanto para el objetivo 2 como el objetivo 3.

**El objetivo de gestión 4** será obligatorio y consistirá en publicar la formulación del año 2018, de los compromisos de gestión asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones definidos por ley para el Servicio, y los resultados obtenidos en el año 2017, hasta el 31 de diciembre de 2018.

El Servicio deberá priorizar sus objetivos de gestión en alta, mediana y menor prioridad conforme lo señala el artículo 12 del D.S. 334. La ponderación para cada objetivo de gestión corresponderá a:

Objetivo de Gestión	Rango de Ponderación
1	40% -60%
2	30%- 50%
3	0% - 20%
4	5% - 10%
Total	100%



La ponderación de cada indicador ya sea asociado a productos estratégicos o transversales, es decir, a los objetivos 1 y 3 respectivamente, no podrá ser inferior a 5%.

Las instituciones deberán comprometer un mejoramiento global de las metas de los indicadores para el año 2018.

Los objetivos de gestión, requisitos técnicos y medios de verificación del sistema de monitoreo del desempeño se señalan a continuación:

**Cuadro 2**  
**Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional**  
**Objetivos de Gestión, Requisitos Técnicos y Medios de Verificación**

AREA	SISTEMA	OBJETIVO
Planificación y Control de Gestión	1.- Monitoreo del Desempeño Institucional	Disponer de información sin errores para apoyar la toma de decisiones y rendición de cuentas de su gestión institucional, y evaluar su desempeño.

OBJETIVO DE GESTIÓN	REQUISITOS TECNICOS
<p>1. Evaluar e informar sin errores el resultado de los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos seleccionados a partir de aquellos presentados en la formulación del presupuesto, cumpliendo las metas entre 75% y 100%.</p>	<p>1. El resultado de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplido si es al menos de un 95%.</li> <li>- Parcialmente cumplido si está entre 75% y menos de 95%.</li> <li>- No cumplido si es menor a 75%.</li> </ul> <p>2. El resultado de los indicadores deberá ser informado sin errores a DIPRES durante el proceso de evaluación. Se entenderá que hay error cuando se presente al menos, una de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Error de omisión</u>: 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.</li> <li>- <u>Error de inconsistencia</u>: la información de los medios de verificación presenta diferencias en su propio contenido y/o con lo informado en la aplicación web de DIPRES y/o con otras fuentes oficiales.</li> <li>- <u>Error de exactitud</u>: la información presentada no corresponde al alcance y/o al periodo de medición definido para el indicador.</li> </ul> <p>3. Se entenderá por no cumplido un indicador cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Su valor efectivo sea menor a 75% de su meta.</li> <li>- No sea posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación.</li> <li>- Los valores informados en aplicativo dispuesto por DIPRES no correspondan con los señalados en medios de verificación.</li> <li>- 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.</li> <li>- Los valores informados no correspondan al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta.</li> <li>- No exista sistematización de los medios de verificación, esto es que no existan informes consolidados, reportes, agregación de datos (subtotales por región, por mes, por producto, etc. o cuadros resúmenes).</li> <li>- Las razones de incumplimiento no correspondan a causas externas calificadas y no previstas, que limiten seriamente su logro.</li> </ul> <p>4. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador.</p> <p>5. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.</p> <p>6. Los indicadores no cumplidos, sumarán 0% en su respectivo ponderador.</p> <p>7. 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.</p> <p>8. 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 del objetivo.</p> <p>9. El porcentaje de cumplimiento global corresponderá a la sumatoria de los porcentajes logrados para cada indicador cumplido y parcialmente cumplido,</p>

	<p>corregido con el porcentaje de descuento por errores detectados, cuando corresponda.</p>
<p>2. Medir e informar a las respectivas redes de expertos y a Dipres, correctamente los datos efectivos al 31 de diciembre de 2018, de los indicadores transversales definidos en el Programa Marco por el Comité Tri-Ministerial para el año 2018 (Obligatorio para todo el que aplique).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada indicador se entenderá medido si el Servicio informa a DIPRES los valores efectivos al 31 de diciembre de 2018, presentando los medios de verificación de dichos valores.</li> <li>2. Cada indicador se entenderá informado si el Servicio informa a la red de expertos correspondiente, los valores efectivos de los indicadores transversales, al menos al 31 de diciembre de 2018.</li> </ol>
<p>3. Evaluar el resultado de los indicadores transversales seleccionados del Programa Marco aprobado por el Comité Tri-Ministerial para el 2018, cumpliendo las metas en al menos un 75% y 100% (Voluntario o a quien corresponda).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El resultado de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplido si es al menos de un 95%.</li> <li>- Parcialmente cumplido si está entre 75% y menos de 95%</li> <li>- No cumplido si es menor a 75%</li> </ul> </li> <li>2. Se entenderá por no cumplido un indicador cuando presente alguna de las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Su valor efectivo sea menor a 75% de su meta.</li> <li>- No sea posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación.</li> <li>- Los valores informados en aplicativo dispuesto por DIPRES no correspondan con los señalados en medios de verificación.</li> <li>- Los valores informados en los medios de verificación sean inconsistentes (con información del mismo Medio de Verificación o con información que contengan otros Medio de Verificación), presente errores y/u omisiones.</li> <li>- Los valores informados no correspondan al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta.</li> <li>- No exista sistematización de los medios de verificación, esto es que no existan informes consolidados, reportes, agregación de datos (subtotales por región, por mes, por producto, etc. o cuadros resúmenes).</li> <li>- Las razones de incumplimiento no correspondan a causas externas calificadas y no previstas, que limiten seriamente su logro.</li> </ul> </li> <li>3. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del sistema de Monitoreo.</li> <li>4. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.</li> <li>5. Los indicadores no cumplidos, sumarán 0% en su respectivo ponderador.</li> <li>6. El porcentaje de cumplimiento global corresponderá a la sumatoria de los porcentajes logrados para cada indicador cumplido y parcialmente cumplido.</li> </ol>
<p>4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La institución deberá publicar los compromisos de gestión y los resultados para cada uno de los siguientes incentivos económicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), incluido desglose por indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos e indicadores transversales definidos en el programa marco por el Comité Tri-Ministerial del PMG. Formulación año 2018 y resultados del año 2017.</li> <li>- Convenio de Desempeño Colectivo (CDC). Formulación año 2018 y resultados del año 2017, según reglamento que rige los Convenio de Desempeño Colectivo CDC.</li> <li>- Convenio(s) de Alto Directivo Público de cargos de I nivel jerárquico y II nivel jerárquico. Formulación según vigencia del convenio en 2018, y resultados 2017 que corresponda, según normativa que rige los convenios de ADP.</li> <li>- Otras remuneraciones variables que se paguen asociadas al desempeño sea individual, colectivo y/o institucional, incluidas aquellas relativas al mejoramiento de la calidad de atención de los usuarios u otras análogas (indicar N° de ley). Sólo consignar aquellas que no se han expresado en los puntos anteriores. Formulación año 2018 y resultados año 2017.</li> </ul> </li> <li>2. La publicación de la formulación de compromisos de gestión del año 2018, debe contener según corresponda: nombre de indicador (o instrumento de similar naturaleza), fórmula de cálculo, nota técnica, meta año 2018, unidad de medida (ejemplo %, días, etc.), y los valores del numerador y denominador.</li> <li>3. La publicación de los resultados de cumplimiento de compromisos de gestión del año 2017, debe contener según corresponda: nombre de indicador (o instrumento de similar naturaleza), fórmula de cálculo, nota técnica, meta año 2017, resultado efectivo año 2017, unidad de medida (ejemplo %, días, etc.), los valores del numerador y denominador de resultado efectivo año 2017 y de los usados para determinar la meta 2017, y cuando corresponda, de las razones de incumplimiento de meta señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</li> <li>4. Adicionalmente, en el caso de Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), se deberá agregar: identificación de cada uno de los equipos de trabajo, el total de personas que componen cada equipo de trabajo, así como el total general para la institución, el número de metas comprometidas por cada equipo de trabajo y descripción de cada meta según el desglose señalado en los requisitos técnicos N°2 y N°3 de este</li> </ol>

objetivo de gestión. En el caso de la publicación de los resultados de cumplimiento se deberá también agregar: porcentaje de cumplimiento global de metas por equipo y porcentaje de incremento por desempeño colectivo por equipo (incluido el porcentaje de excedente cuando corresponda).

5. La publicación se debe realizar a través de un link, localizado en:
  - página web de inicio de la institución denominado "Compromisos de Gestión Institucional", en un banner en lugar destacado, y
  - direccionado a Banner de Gobierno Transparente de la institución en un vínculo separado, bajo la denominación "Otros antecedentes", respetando el formato utilizado por el organismo en el resto de la información sobre Transparencia Activa. Respecto a los resultados correspondientes al año 2017 de los Convenios de Altos Directivos Públicos, ADP, el Servicio debe posibilitar el acceso a través de su sitio web (en "Compromisos de Gestión" y en el banner de Gobierno Transparente) al sitio web de la Dirección Nacional del Servicio Civil, donde estarán publicados dichos resultados como estadísticas agregadas.
6. La publicación de la formulación de compromisos de gestión del año 2018 y de los resultados de cumplimiento de los compromisos del año 2017 deberá efectuarse hasta el día 31 de diciembre de 2018. Cuando exista una reformulación de compromisos durante el año 2018, la publicación deberá ser realizada en el mismo plazo señalado anteriormente (hasta el 31 de diciembre de 2018).

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN

1. Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados a la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2018.
2. Informe de Cumplimiento de los Indicadores de Desempeño presentados en el proceso de evaluación de los compromisos del año 2018, incluido los antecedentes sistematizados que respaldan los datos informados para numerador y denominador, debiendo esta información corresponder exclusivamente al periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2018, o la temporalidad de medición establecida en el indicador, la que deberá enmarcarse en dicho período enero-diciembre.
3. Informe con los resultados de todos los indicadores transversales definidos en el Programa Marco informados a las respectivas redes de expertos al 31 de diciembre del año 2018.
4. Aplicación Web de Dipres [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl) en la que constan los compromisos de los Indicadores Transversales aprobados por los Jefes de Servicios, y con la opinión técnica de las redes de expertos
5. Dirección web donde se encuentra publicado la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017.
6. Informe que señale el número de la Ley, artículo y nombre del mecanismo de incentivo de remuneraciones que aplica al Servicio.

#### RED DE EXPERTOS

Las redes de expertos a cargo de apoyar a los Servicios en la formulación e implementación de los compromisos a través de indicadores de desempeño de los procesos de provisión de bienes y Servicios (productos estratégicos) son:

1. Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda. Departamento de Gestión Pública de la División de Control de Gestión Pública y
2. Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).

La red de expertos a cargo de apoyar a los Servicios en la publicación de la información de sus incentivos económicos es el Servicio Civil del Ministerio de Hacienda. Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas.

Las redes de expertos a cargo de apoyar a los Servicios en la formulación e implementación de los compromisos a través de indicadores de gestión transversal, son las señaladas en Cuadro 3 de este Decreto.

Para dar cuenta de los objetivos 2 y 3 del Sistema de Monitoreo del Desempeño, los indicadores transversales corresponden al marco aprobado por el Comité Tri-Ministerial, que se señala a continuación:

**Cuadro 3. Programa Marco. PMG 2018, Sistema de Monitoreo. Indicadores de Gestión Transversal**

Área	Sistema	Red de Expertos	Objetivo de Gestión	Indicador
Recursos Humanos	Capacitación	Dirección Nacional del Servicio Civil, Ministerio de Hacienda.	Mejorar la pertinencia y calidad de la capacitación que ejecutan los Servicios, para optimizar el desempeño de los/as funcionarios/as en la ejecución de la función pública que les corresponda ejecutar.	1. Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t
	Higiene y Seguridad	Superintendencia de Seguridad Social, Ministerio del Trabajo y Previsión Social.	Disminuir el riesgo de ocurrencia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y en caso que éstos ocurrieran presenten cada vez menor gravedad.	2. Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
Administración Financiero Contable	Compras Públicas	Dirección de Compras y Contratación Pública, Ministerio de Hacienda.	Contar con procesos de compra participativos y eficientes.	3. Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t



Calidad de Servicio	Gobierno Digital	Unidad de Gobierno Digital, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.	Mejorar la entrega de los Servicios provistos por el Estado a la ciudadanía y empresas mediante el uso de tecnologías digitales.	<p>4. Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1</p> <p>5. Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1</p>
	Seguridad de la Información	Secretaría y Administración General, Ministerio del Interior. Subsecretaría de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Unidad de Gobierno Digital, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.	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 para lograr conservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.	6. Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t
	Sistema de Atención Ciudadana / Acceso a la Información Pública	Unidad de Implementación Probidad y Transparencia para la Probidad Administrativa y la Transparencia de la Función Pública, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.	Responder las solicitudes de acceso a información pública en un plazo máximo de 15 días.	7. Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t
Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna	Consejo de Auditoría General de Gobierno (CAIGG), Secretaría General de la Presidencia, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.	Mejorar el control interno a través de acciones preventivas y/o correctivas de las auditorías, manteniendo un nivel de implementación suficiente de compromisos de auditorías.	8. Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t
	Equidad de Género	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.	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.	9. Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
	Descentralización	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), Ministerio del Interior y Seguridad Pública.	Potenciar el proceso de descentralización del país, fortaleciendo las competencias de articulación y coordinación del gasto de los Servicios públicos desconcentrados, con los Gobiernos Regionales.	10. Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t
Sustentabilidad	Eficiencia Energética	Subsecretaría de Energía, Ministerio de Energía.	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.	11. Índice de Eficiencia Energética

Los requisitos técnicos, medios de verificación, fórmula de cálculo de cada indicador transversal se presenta a continuación:

**Cuadro 4. Requisitos Técnicos y Medios de Verificación Indicadores Transversales. PMG 2018**

<b>Área</b>	Recursos Humanos
<b>Sistema</b>	Capacitación
<b>Red de Expertos</b>	Dirección Nacional del Servicio Civil
<b>Objetivo de Gestión</b>	Mejorar la pertinencia y calidad de la capacitación que desarrollan los Servicios, para optimizar el desempeño de los funcionarios/as en la ejecución de la función pública que les corresponda ejercer.
<b>Indicador 1</b>	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t}} \right) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo propuesta para el indicador deberán contar con la opinión técnica de la Dirección Nacional del Servicio Civil.</li> <li>Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación, el que también deberá ser revisado por la Dirección Nacional del Servicio Civil y deberá registrarse en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a>, a más tardar al 31 de Diciembre del año t-1.</li> <li>Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas, corresponden a las ejecutadas durante el año t, que han sido programadas por la institución, revisadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil al 31 de Diciembre del año t-1, y registradas en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a> durante el año t.</li> <li>Cada actividad de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología de medición e instrumentos que propone la Dirección Nacional del Servicio Civil.</li> <li>La metodología de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo se considerará implementada cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sea aplicada a todos los participantes capacitados de la/s actividad/es comprometidas en el indicador y que al momento de la aplicación de la medición, se encuentren en funciones en el Servicio.</li> <li>Se cuente con los resultados de los instrumentos de evaluación de reacción de participantes y de relatores, de evaluación de aprendizaje y de transferencia, considerando las siguientes definiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Evaluación de Reacción:</b> Mide la satisfacción de los participantes ante una actividad de capacitación, en aspecto como la metodología de aprendizaje, calidad de los materiales entregados, calidad del relator, lugar físico en donde se impartió la actividad, entre otras variables. En este nivel se propone que la evaluación sea contestada desde dos dimensiones: Relator/es- Instructor/es de la Actividad y Participantes de la Actividad.</li> <li><b>Evaluación de Aprendizaje:</b> Mide el grado en que los participantes lograron los objetivos de aprendizaje de la actividad. Esta evaluación es la tradicional prueba o test sobre los conocimientos adquiridos en la actividad de capacitación.</li> <li><b>Evaluación de Transferencia:</b> Determina la medida en la cual los participantes han sido capaces de aplicar o transferir el conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas, al puesto de trabajo. Lo que, contribuye a la toma de decisiones basadas en evidencias para mejorar las actividades de capacitación y formación que se desarrollan al interior de los Servicios públicos.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Si una actividad de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo no fuese realizada, el Servicio deberá informar las razones de dicho incumplimiento, en el Formulario de Sistematización de Actividades Comprometidas, señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan Anual de Capacitación registrado en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a>, con detalle de las actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia programadas al 31 de diciembre del año t-1 con opinión técnica de la red de expertos.</li> <li>Informe de Gestión por cada actividad comprometida y evaluada en transferencia.</li> <li>Formulario de Sistematización de Actividades Comprometidas</li> </ol>





<b>Área</b>	Recursos Humanos
<b>Sistema</b>	Higiene y Seguridad
<b>Red de Expertos</b>	Superintendencia de Seguridad Social
<b>Objetivo de Gestión</b>	Disminuir el riesgo de ocurrencia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y , en caso que éstos ocurrieran, presenten cada vez menor gravedad.
<b>Indicador 2</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><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. En la determinación del indicador deben considerarse los Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto, ya que, en general, en estos accidentes intervienen factores ajenos al control que puede realizar la entidad empleadora.</li> <li><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 período 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 últimos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</li> <li>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, así como, de las actas de las reuniones realizadas durante el año, del programa de trabajo y de los informes de investigación de los accidentes del trabajo ocurridos en el período. 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>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>Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente .</li> <li>Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral.</li> <li>Investigación del accidente, medidas Inmediatas y correctivas.</li> <li>Registro de los Accidentes del Trabajo.</li> </ol> </li> <li>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>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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Registro 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 a 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> </ol>

<b>Área</b>	Administración Financiero Contable
<b>Sistema</b>	Compras Públicas
<b>Red de Expertos</b>	Dirección Compras y Contratación Pública (Dirección ChileCompra)
<b>Objetivo de Gestión</b>	Contar con procesos de compra participativos y eficientes.
<b>Indicador 3</b>	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$



<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran : <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 todas las licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</li> <li>1.2 La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde.</li> <li>1.3 Las "Informadas", que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N° 19.886 en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma.</li> <li>1.4 Las licitaciones en estado "Revocada", siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</li> <li>1.5 En el caso de las licitaciones en estado "Suspendida", sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por el Tribunal con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</li> </ol> </li> <li><u>Licitación en las que se cerró la recepción de ofertas</u> no consideran las re-adjudicaciones.</li> <li><u>Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas</u> que no tuvieron oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado "desierta" por falta de oferentes.</li> <li>Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</li> <li>Los Servicios que presenten al menos un (1) proceso de licitación sin oferentes en el año t, deberán elaborar un informe de análisis con las razones por las cuales, el o los procesos en que se cerró la recepción de ofertas quedó o quedaron sin oferentes.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bases de datos del Sistema ChileCompra (<a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>), con el resultado del indicador calculado y dispuesto por la Dirección de Compras y Contratación Pública.</li> <li>Informe de análisis, con las razones por las cuales, el o los procesos de licitación en que se cerró la recepción de ofertas quedaron sin oferentes en el año t, según corresponda.</li> </ol>

<b>Área</b>	Calidad de Servicio
<b>Sistema</b>	Gobierno Digital
<b>Red de Expertos</b>	Unidad de Gobierno Digital del Ministerio Secretaria General de la Presidencia (SEGPRES)
<b>Objetivo de Gestión</b>	Mejorar la entrega de los Servicios provistos por el Estado a la ciudadanía y empresas mediante el uso de tecnologías- digitales.
<b>Indicador 4</b>	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1}) * 100.$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Trámites: Se entenderán como la interacción entre un organismo del Estado y una persona natural o jurídica. Surge a partir de una solicitud expresa de las personas, que da origen a una secuencia de acciones o tareas de un organismo del Estado, cuyo resultado podrán ser distintos tipos de bienes o Servicios. Catastro de Trámites del Estado: base de datos de trámites de los órganos de la administración del Estado que permite caracterizarlos de acuerdo a: i) identificación de la institución; ii) nombre del trámite; iii) descripción; iv) nivel de digitalización; v) URL operativa; vi) integración de clave única y vii) tarifa del trámite . El catastro de trámites del Estado será publicado el 31 de diciembre del año t-1, en el <a href="http://www.observatoriodigital.gob.cl">www.observatoriodigital.gob.cl</a>.</li> <li>El indicador se entenderá medido correctamente, cuando el Servicio demuestre el nivel de digitalización de los trámites .</li> <li>Trámite digitalizado: Corresponden a aquellos que se realizan en línea y que por su naturaleza no requieran presencia de la persona (natural o jurídica). En específico, se considerarán: <ul style="list-style-type: none"> <li>Trámite digitalizado Nivel 3: son trámites que mayormente se realizan en línea, sin embargo, alguna etapa debe ser realizada presencialmente. Un trámite en nivel 3 será considerado digitalizado si por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación (ley, o reglamento) requiere que una etapa sea presencial (entrega de documentos, pago, corroboración de antecedentes, fiscalización). Para estos efectos, el Servicio deberá explicitar las normas y las restricciones legales en la plataforma dispuesta por la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). Para los demás casos de trámites en nivel de digitalización N°3, que si pueden ser totalmente digitales, no serán sumados al numerador.</li> <li>Trámite digitalizado Nivel 4: Son trámites 100% en línea.</li> </ul> </li> <li>El indicador se entenderá informado a la red de expertos si el Servicio ingresa la información a la página web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2018.</li> </ol>

<b>Medios de Verificación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. URL del trámite operativa, que permita verificar la disponibilidad del sitio web donde se realiza el trámite en línea.</li> <li>2. Informe con las capturas de pantalla, y la explicación de todos los pasos del proceso para realizar el trámite en línea, informado en la plataforma dispuesta por la Secretaría General de la Presidencia (Segpres).</li> <li>3. Catastro de Trámites del Estado año t-1.</li> </ol>
-------------------------------	---

<b>Área</b>	Calidad de Servicio
<b>Sistema</b>	Gobierno Digital
<b>Red de Expertos</b>	Unidad de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES)
<b>Objetivo de Gestión</b>	Mejorar la entrega de los Servicios provistos por el Estado a la ciudadanía y empresas mediante el uso de las tecnologías digitales.
<b>Indicador 4</b>	Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de trámites con registro de uso por canal de atención en año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1}) * 100.$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Catastro de Trámites del Estado</u>: base de datos de trámites de los órganos de la administración del Estado que permite caracterizarlos de acuerdo a: i) identificación de la institución; ii) nombre del trámite; iii) descripción; iv) nivel de digitalización; v) URL operativa; vi) integración de clave única; vii) tarifa del trámite y viii) registro de uso por canal de atención. El catastro de trámites del Estado será publicado el 31 de diciembre del año t-1, en el <a href="http://www.observatoriodigital.gob.cl">www.observatoriodigital.gob.cl</a>.</li> <li>2. <u>Trámites</u>: Se entenderá como el proceso de una o más interacciones, entre una persona natural o jurídica y un Organismo Público. Surge por una solicitud expresa de la persona natural o jurídica, o como consecuencia de un proceso interno del Estado, dando origen a acciones o tareas para la Institución, cuyo resultado podrá consistir en distintos tipos de operaciones.</li> <li>3. <u>Canales de Atención</u>: Corresponde a los espacios presenciales, no presenciales y virtuales a través de los cuales se realizan operaciones, esto es; prestación de Servicios, información o transacción entre una persona natural o jurídica y las instituciones públicas (canal digital, presencial y/o telefónico).</li> <li>4. Se entenderá un <u>Trámite con registro de uso (operaciones)</u>, cuando la contabilización del total de trámites realizados por el canal de atención, es registrado en la página web dispuesta por SEGPRES. Para acreditar lo anterior, la institución debe entregar información de dicha contabilización, según los canales de atención que corresponda (canal digital, presencial y/o telefónico). Sólo serán considerados en el numerador, los trámites con registro de uso en que su contabilización entregada por la institución corresponda al menos al 50% del total de operaciones del trámite. En los casos en que la institución: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En algún (os) de su (s) trámite (s), no tenga registro de uso en los canales disponibles, deberá indicar que "no posee registro", y justificar. En algún (os) de su (s) trámite (s), no exista alguno de los canales de atención, deberá indicar "no aplica".</li> <li>• En algún (os) de su (s) trámite (s), no tenga la contabilización de registro de uso, deberá indicar "0".</li> </ul> </li> <li>5. El indicador se entenderá informado a la red de expertos si el Servicio ingresa la información en la página web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2018.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámites con registro de uso por canal de atención en página web dispuesta por SEGPRES.</li> <li>2. Base de datos de uso de trámites, con al menos los siguientes campos: ID del trámite, fecha de la realización del trámite, canal de atención, estado del trámite y región.</li> <li>3. Catastro de Trámites del Estado año t-1.</li> </ol>

<b>Área</b>	Calidad de Servicio
<b>Sistema</b>	Seguridad de la Información
<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>Objetivo de Gestión</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 para lograr conservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

<b>Indicador 5</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>	$(N^{\circ} \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / N^{\circ} \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información}) * 100$
<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, páginas 13 a 27.</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. El número de controles de seguridad de la NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t, incluye aquellos controles que cumplen con las siguientes condiciones copulativas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Están documentados al año t</li> <li>b. Existen registros de su operación en el año t</li> <li>c. Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación.</li> </ol> </li> <li>4. Para el tratamiento de riesgos de seguridad de la información, se deben seleccionar los controles establecidos en el Anexo Normativo de la NCh-ISO 27001 vigente, ya que constituyen el conjunto de medidas que permiten mitigar los riesgos diagnosticados.</li> <li>5. Los controles a implementar al año t, deberán ser revisados y contar con la opinión técnica de la Red de Expertos en el año t-1, atendiendo a los siguientes criterios: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Si la Institución pertenece a la infraestructura crítica-país.</li> <li>b. Respuesta a Emergencias.</li> <li>c. Servicios a la ciudadanía.</li> <li>d. Fiscalizadores.</li> <li>e. Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles.</li> </ol> </li> <li>6. Un control de seguridad no implementado deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 vigente.</li> <li>2. Reporte de los controles de seguridad de la información implementados y la justificación de aquellos no implementados, dispuesto por SEGPRES.</li> </ol>

<b>Área</b>	Calidad de Servicio
<b>Sistema</b>	Sistema de Atención Ciudadana / Acceso a Información Pública
<b>Red de Expertos</b>	Unidad de Implementación Probidad y Transparencia. Comisión para la Probidad Administrativa y la Transparencia de la Función Pública. Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
<b>Objetivo de Gestión</b>	Responder las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en un plazo máximo de 15 días.
<b>Indicador 6</b>	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t (sin perjuicio de que hayan sido ingresadas el año anterior).</li> <li>2. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría "Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web", inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.</li> <li>3. Las solicitudes categorizadas como " No son solicitudes de acceso a la información Pública (NO SAIP), no se consideran en el indicador por no corresponder a solicitudes de acceso a la información pública, tales como "denuncias referidas a un hecho que cause perjuicio", "pronunciamiento sobre una situación en particular", "reconsideración de una medida adoptada", "solicitud de audiencia con la autoridad del Servicio", "reclamos presentados en una institución fiscalizadora", pudiendo ser consideradas como ingresadas, pero no como "finalizadas", ni como "finalizada que cumple con el indicador".</li> <li>4. Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo señala lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y</li> </ul> </li> </ol>

	<p>los festivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo.</li> <li>- Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.</li> <li>- Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente."</li> </ul> <p>5. Las instituciones deberán utilizar el "Portal Transparencia Chile", donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para PMG Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable.</p> <p>6. Aquellos Servicios que utilicen sistema propio pero que se encuentran interoperando con el sistema "Portal Transparencia Chile" utilizarán como medio de verificación planilla provista por la red de expertos.</p>
<b>Medios de Verificación</b>	1. Archivo exportable del sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: Folio – Fecha de Inicio – Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) – Cantidad de días de trámite. La planilla deberá contener un apartado con la siguiente información consolidada por cada uno de los 12 meses: Total solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) ingresadas – Total SAIP finalizadas en el mes – SAIP que cumplen con indicador.

<b>Área</b>	Planificación y Control de Gestión
<b>Sistema</b>	Auditoría Interna
<b>Red de Expertos</b>	Consejo de Auditoría General de Gobierno, CAIGG
<b>Objetivo de Gestión</b>	Mejorar el control interno a través de acciones preventivas y/o correctivas de las auditorías, manteniendo un nivel de implementación suficiente de compromisos de auditoría.
<b>Indicador 7</b>	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Compromisos de auditoría</u>: son acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las recomendaciones de auditoría, y gestionadas por la Dirección para mitigar los riesgos.</li> <li>2. <u>Total de compromisos pendientes de implementar</u>: Considera los compromisos que surgen de las auditorías realizadas, y no implementados, incluidos los compromisos pendientes de implementar de períodos anteriores al año t-1.</li> <li>3. Los compromisos de auditorías quedarán establecidos en el Aplicativo web de Dipres en <a href="http://www.Dipres.cl/">www.Dipres.cl/</a> (acceso restringido, Formulación PMG 2018) de aquellos definidos por el Servicio en el año t-1 en el "Anexo Compromisos pendientes de implementar", revisado por la red de expertos, CAIGG, que emitirá opinión técnica al respecto.</li> <li>4. Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <u>se cumple</u> con la realización del 100% del compromiso definido, y</li> <li>b. es posible verificar la realización del compromiso a través de sus medios de verificación.</li> </ol> </li> <li>5. Un compromiso no implementado deberá presentar las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	1. Informe de resultados de los compromisos implementados, y sus medios de verificación.

<b>Área</b>	Planificación y Control de Gestión
<b>Sistema</b>	Equidad de Género
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género
<b>Objetivo de Gestión</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>Indicador 8</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>	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



	<p>entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental del período 2014-2018 y centradas principalmente en la ciudadanía.</p> <ol style="list-style-type: none"> <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 2018 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</li> <li>4. Las medidas para la igualdad de género serán aprobadas por el Jefe Superior del Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año t-1.</li> <li>5. El Programa 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 2017. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre del año 2018, 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 2017, 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 2018.</li> </ol> </li> <li>6. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 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>b. 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. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t quedan establecidas por la institución al 31 de diciembre del año t-1 en un Programa de Trabajo <u>aprobado por el Jefe Superior de Servicio</u>, y será revisado por el Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que emitirá opinión técnica al respecto.</li> <li>8. 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 en al menos un 95% 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> <li>9. Una medida considerada no implementada deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa de Trabajo año t.</li> <li>2. Informe de Cumplimiento de Programa de Trabajo Año t.</li> <li>3. 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> </ol>

<b>Área</b>	Planificación y Control de Gestión
<b>Sistema</b>	Descentralización
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, SUBDERE
<b>Objetivo de Gestión</b>	Potenciar el proceso de descentralización del país, fortaleciendo las competencias de articulación y coordinación del gasto de los Servicios Públicos desconcentrados, con los Gobiernos Regionales.
<b>Indicador 9</b>	Porcentaje de iniciativas de descentralización y/o desconcentración implementadas en el año t
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Número de iniciativas de descentralización y/o desconcentración implementadas en el año t/ Número total de iniciativas de descentralización y/o desconcentración comprometidas para el año t)* 100
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las <i>iniciativas de descentralización</i> se entenderán como aquellas que permiten transferir la facultad de decidir sobre la distribución de los recursos, ítems presupuestarios, instrumentos y/o líneas de acción del presupuesto institucional a los Gobiernos Regionales a través de Convenios de Programación y/o Colaboración entre el Servicio Público y el Gobierno Regional.</li> </ol>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Las <i>iniciativas de desconcentración</i>, por su parte, corresponden a iniciativas que delegan o transfieren la administración de ciertas competencias (funciones y/o atribuciones) desde el nivel central a sus oficinas desconcentradas y que fortalezcan la articulación y coordinación del gasto público en la región, incluida la regionalización del presupuesto.</li> <li>3. Las iniciativas de descentralización y desconcentración serán aprobadas por el Jefe Superior del Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año t-1.</li> <li>4. Las iniciativas de descentralización y desconcentración a ser implementadas en el año t serán identificadas en conjunto por el Jefe del Servicio y equipo directivo.</li> <li>5. El número de iniciativas totales comprometidas para implementar el año t deberá considerar al menos una medida de desconcentración y una medida de descentralización, salvo en aquellos casos que no corresponda, lo cual debe estar debidamente fundamentado por el Servicio.</li> <li>6. Las iniciativas comprometidas serán previamente revisadas por la Subsecretaría de Desarrollo Regional, SUBDERE, que emitirá opinión técnica.</li> <li>7. Una iniciativa de descentralización y/o desconcentración se considerará implementada cuando: <u>se cumpla</u> con la realización del 100% de la iniciativa planificada dentro del año t respectivo, y es posible verificar la realización de la iniciativa a través de sus medios de verificación.</li> <li>8. Una iniciativa de descentralización y/o desconcentración comprometida y no implementada deberá ser justificada fundadamente por el Jefe del Servicio, a través de oficio dirigido, al Sr. Subsecretario de Desarrollo Regional y Administrativo, señalando las razones y las causas de dicho situación.</li> </ol>
Medios de Verificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compromisos con la Descentralización y Desconcentración aprobados por el Jefe Superior del Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año t-1.</li> <li>2. Informe final del Jefe de Servicio de implementación de los Compromisos con la Descentralización y Desconcentración del año t.</li> <li>3. Medios de verificación de cada uno de los compromisos en sitio web de Subdere <a href="http://www.pmgdescentralización.gov.cl">http://www.pmgdescentralización.gov.cl</a>.</li> </ol>

<b>Área</b>	Sustentabilidad
<b>Sistema</b>	Eficiencia Energética
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de Energía
<b>Objetivo de gestión</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>Indicador 10</b>	Índice de eficiencia energética.
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / 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 debe considerar la siguiente información para la medición del indicador: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 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>b. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural.</li> <li>c. 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>d. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas.</li> </ol> </li> <li>2. La ST corresponde a los metros cuadrados del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t.</li> <li>3. 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>1. Gestor energético del Servicio.</li> <li>2. Gestor energético para cada edificio (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t.</li> </ol> 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> <li>4. 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 natural 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 período de medición.</li> <li>5. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web</li> </ol>

	<p>www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas natural de <u>al menos 8 meses del año t</u>, de cada uno de los edificios que cuenten con medición exclusiva del consumo generado por el Servicio en el edificio, los cuales pueden ser continuos o discontinuos. 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 correspondiente de electricidad y gas natural a diciembre año t).</p> <p>6. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</p>
<b>Medios de verificación</b>	<p>1. 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.</p> <p>2. Certificado anual de revisión emitido por Subsecretaría de Energía de los reportes de consumo efectuados por el Servicio.</p>

## B. Sistema Planificación y Control de Gestión. Instituciones Nuevas y Otras Instituciones.

El Sistema de Planificación y Control de Gestión consta de 4 etapas de desarrollo, 9 objetivos de gestión y sus respectivos requisitos técnicos. Los objetivos de gestión deberán ser priorizados por el Servicio en alta, mediana y menor prioridad de acuerdo a lo señalado en el artículo 12 del Decreto N°334, de 2012, del Ministerio de Hacienda, el objetivo 7 será de alta prioridad; ningún objetivo podrá tener una ponderación inferior a 5%. En cuadro 6 que se presenta más adelante se describe el contenido del Sistema de Planificación y Control de Gestión.

Las instituciones nuevas que inicien su funcionamiento en el año 2018 y que deban formular sus compromisos en el marco del PMG; así como aquellas instituciones que comprometieron el sistema de planificación y control de gestión en períodos anteriores, y en el año 2017 no desarrollaron la etapa final, durante el año 2018 deberán comprometer el Sistema de Planificación y Control de Gestión con una ponderación equivalente a 100%. La implementación de estos objetivos deberá enmarcarse en el período enero-diciembre del año t.

Las instituciones que han desarrollado la etapa final del sistema de Planificación y Control de Gestión en el año 2017, deberán comprometer el Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional.

**Cuadro 6. Sistema de 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.

### MEDIO DE VERIFICACIÓN

#### Etapa 1

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2019.

#### Etapa 2

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2019.
- Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2019.

#### Etapa 3

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2019.
- Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2019.
- Informe de Cumplimiento de los Indicadores de Desempeño presentados en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2018.

#### Etapa 4

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2019.
- Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2019 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 2018 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 2018 y el resultado del Programa de Seguimiento aplicado el presente año 2018, respecto de los indicadores evaluados en el año 2017, 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:

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

### ETAPA 1

#### OBJETIVO DE GESTIÓN

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.

#### REQUISITOS TECNICOS

1. El Servicio 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:
  - 1.1 Misión adecuadamente definida. Esto es; permite identificar en su declaración el qué, cómo, para quién define su razón de ser la institución.
  - 1.2 Prioridades de Gobierno, definidas en el Programa de Gobierno, o metas establecidas con SEGPRES presentes en las Definiciones Estratégicas Ministeriales 2015-2018.
  - 1.3 Objetivos estratégicos expresados como resultados esperados.
  - 1.4 Productos estratégicos, sub-productos y productos específicos definidos como bienes y/o Servicios.
  - 1.5 Clientes/usuarios/beneficiarios claros, precisos, cuantificables, y que corresponden a quienes reciben los productos estratégicos.
  - 1.6 Gasto distribuido por producto estratégico y gestión interna.

### ETAPA 2

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:
  - 2.1 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.
  - 2.2 Definición de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o Servicios):
    - 2.2.1 Identificando dimensiones y ámbitos de control (Guía Metodológica del Sistema de Planificación/Control de Gestión vigente en [http://www.dipres.gob.cl/594/articles-49670\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/594/articles-49670_doc_pdf.pdf)
    - 2.2.2 Señalando correctamente la fórmula de cálculo.
    - 2.2.3 Señalando el producto (bien y/o Servicio) estratégico (o subproducto) al que se vincula.
    - 2.2.4 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.
  - 2.3 Identificación del porcentaje del gasto institucional asociado a productos estratégicos, que cuenta con indicadores de desempeño.
  - 2.4 Identificación de la información específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño.
  - 2.5 Identificación de indicadores de desempeño elaborados a medir, justificando los indicadores sin medición en el año t.
  - 2.6 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.

### ETAPA 3

3. La institución tiene en funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.

3. El Servicio tiene en funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión, para lo cual:
  - 3.1 Identifica, si corresponde, aspectos del sistema necesarios de ajustar para el pleno funcionamiento del sistema, aprobado por el Jefe de Servicio y equipo directivo.
  - 3.2 Mide correctamente los indicadores de desempeño elaborados e identificados.
    - 3.2.1 Se entenderá por indicador no correctamente medido 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.
      - En los indicadores que corresponda, 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



	<p>Verificación o con información que contengan otros Medios de Verificación), presente errores y/u omisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los valores informados no correspondan al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta</li> </ul>
<b>ETAPA 4</b>	
<p>4.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>4. El Servicio tiene en funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión, para lo cual:</p> <p>4.1 Mide correctamente los indicadores de desempeño elaborados e identificados. Se entenderá que no se encuentra correctamente medido en los casos señalados en el requisito 3.2.1.</p> <p>4.2 Identifica y fundamenta indicadores de desempeño incorporados, eliminados y/o corregidos del Sistema de Información de Gestión, SIG.</p>
<p>5.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>5. 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> <p>5.1 Consistencia en las definiciones estratégicas con las prioridades de Gobierno expresadas en las Definiciones estratégicas Ministeriales 2015-2018, y presupuestarias.</p> <p>5.2 Pertinencia de las definiciones presentadas.</p>
<p>6.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>6. El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño, cumpliendo con los siguientes aspectos:</p> <p>6.1 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.</p> <p>6.2 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.</p> <p>6.3 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.</p>
<p>7.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 105%).</p>	<p>7. El Servicio evalúa los resultados de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año. Para ello:</p> <p>7.1 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.</p> <p>7.2 Para efectos de determinar el cumplimiento global del sistema se debe considerar lo siguiente:</p> <p>7.2.1 El resultado de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplido si es al menos de un 95%.</li> <li>- Parcialmente cumplido si está entre 75% y menos de 95%.</li> <li>- No cumplido si es menor a 75%.</li> </ul> <p>7.2.2 Los indicadores deberán ser informados a DIPRES durante el proceso de evaluación sin errores. Se entenderá que hay error cuando se presente al menos, una de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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 y/o con otras fuentes oficiales.</li> <li>- <u>Error de exactitud</u>: la información presentada no corresponde al alcance y/o al periodo de medición definido para el indicador.</li> </ul> <p>7.2.3 Se entenderá por no cumplido un indicador cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:</p>

<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.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su valor efectivo sea menor a 75% de su meta.</li> <li>- No sea posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación.</li> <li>- Los valores informados en aplicativo dispuesto por DIPRES no correspondan con los señalados en medios de verificación.</li> <li>- 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.</li> <li>- Los valores informados no correspondan al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta.</li> <li>- No exista sistematización de los medios de verificación, esto es que no existan informes consolidados, reportes, agregación de datos (subtotales por región, por mes, por producto, etc. o cuadros resúmenes).</li> <li>- Las razones de incumplimiento no correspondan a causas externas calificadas y no previstas, que limiten seriamente su logro.</li> </ul> <p>7.2.4 Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador para el cumplimiento global del sistema de Planificación.</p> <p>7.2.5 Los indicadores parcialmente cumplidos sumarán la proporción que resulta de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento del indicador.</p> <p>7.2.6 Los indicadores no cumplidos, sumarán 0% en su respectivo ponderador.</p> <p>7.2.7 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.</p> <p>7.2.8 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.</p> <p>7.3 Analiza los resultados de cada indicador cumplido, no cumplido o sobre-cumplido, identificando las causas de dicho resultado, con el centro de responsabilidad correspondiente.</p> <p>7.4 Revisa los indicadores no cumplidos y/o sobre-cumplidos cuyas causas sean afectadas por variables externas a la gestión del Servicio.</p>
<p>8.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>8. 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.</p>
<p>9.La institución implementa el Programa de seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior.</p>	<p>9. El Servicio informa los resultados de la implementación del Programa de Seguimiento.</p>

## II. FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PMG

### A. Formulación

El Ministro o Ministra del ramo y el/la Jefe de Servicio son responsables de la definición de los objetivos de gestión que forman parte de los Programas de Mejoramiento de la Gestión del año 2018, los cuales serán formulados durante el año 2017, con el apoyo, coordinación y supervisión de DIPRES como Secretaría Técnica del PMG.

### B. Evaluación

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 22°, 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 2018 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 artículo 24° del Reglamento que regula la aplicación del PMG (Decreto Supremo N° 334, de

2012, del Ministerio de Hacienda). 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.

### **B.1 Cumplimiento Global**

Para calcular el cumplimiento de los sistemas Monitoreo del Desempeño Institucional y de Planificación y Control de Gestión, se aplicará el procedimiento especial contenido en el punto B2 y B3 siguientes.

El cumplimiento global del PMG, será el resultado de la suma del cumplimiento de los objetivos de gestión del sistema de Monitoreo o Planificación y Control de Gestión, multiplicado por su correspondiente ponderador.

### **B.2 Cumplimiento Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional**

Para determinar el grado de cumplimiento de este sistema se considerará lo siguiente:

Objetivos 1 y 3: el grado de cumplimiento de cada objetivo, corresponderá a la suma de las ponderaciones de cada indicador cumplido y parcialmente cumplido, de acuerdo a lo establecido en los requisitos técnicos de cada objetivo.

Objetivo 2: el grado de cumplimiento corresponderá al porcentaje de indicadores cumplidos, respecto del total de indicadores transversales, definidos por el Comité Tri-Ministerial en cuadro 3 comprometidos por el Servicio, multiplicado por la ponderación del objetivo 2. En este caso, se entenderá cumplido cada indicador, si está correctamente medido e informado a la red de expertos respectiva y DIPRES. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.

Objetivo 4: el grado de cumplimiento corresponderá a 0% o 100%. Si la totalidad de los mecanismos de incentivos de remuneraciones definidos por Ley, están publicados de acuerdo a lo señalado en los requisitos técnicos será 100%, en caso contrario será 0%.

### **B.3 Cumplimiento Sistema de Planificación y Control de Gestión**

Para verificar el grado de cumplimiento del sistema se considerará lo siguiente:

- El grado de cumplimiento del sistema corresponderá a la suma del porcentaje de cumplimiento de cada objetivo de gestión.
- El porcentaje de cumplimiento de cada objetivo de gestión, corresponde al porcentaje de requisitos técnicos cumplidos respecto del total, multiplicado por la ponderación del objetivo de gestión al que se vincula.
- Cada requisito técnico tomará valores de 100% si cumple y 0% si no cumple. Con excepción del objetivo 7, relativo al cumplimiento de los indicadores comprometidos en la formulación presupuestaria, que se regirá por las reglas señaladas en sus propios requisitos técnicos.

### **B.4 Causa Externa**

El análisis de causa externa que invoque un Servicio, para justificar el incumplimiento de un compromiso, se realizará en función del mérito de cada caso, debiendo aquél explicar con claridad el efecto que tienen los factores externos en dicho incumplimiento. Asimismo, deberá cuantificar la incidencia de tales factores externos en el valor efectivo del compromiso, o efectuar una aproximación si aquello no fuera factible.

Sólo se considerarán en el análisis del incumplimiento aquellas justificaciones que digan relación con factores externos al Servicio o Ministerio, y respecto de los cuales éstos tengan nulo o bajo control.

Para el proceso de evaluación se entenderá por causa externa calificada y no prevista, que limita seriamente el logro del compromiso, las siguientes situaciones que incidan o afecten significativamente en las variables que se están midiendo:

- Reducciones de presupuesto, externas al Ministerio del cual depende o se relaciona; destinadas a financiar ítems relevantes para el cumplimiento;
- Hechos fortuitos comprobables, tales como:

- Situaciones de inestabilidad social, paros, protestas, hechos de violencia y acciones terroristas que afecten la provisión de bienes y Servicios a los ciudadanos y el normal funcionamiento de las instituciones;
  - Variaciones no previstas o fuera de los valores normales de los últimos años en la demanda de bienes y Servicios por parte de los ciudadanos, o bien diferencias en los recursos, o situaciones imprevistas que en definitiva importen un cambio en lo que se consideró cuando se formuló el compromiso;
  - Uso no adecuado por parte de los ciudadanos de los bienes y Servicios provistos por las instituciones de un ministerio, que afecten o limiten el cumplimiento de sus compromisos; acciones no controlables por un ministerio; y
  - Modificaciones de diseño de obras de infraestructura no previsibles, problemas en las características de terrenos, etc., afectando los compromisos.
- Catástrofes; y
  - Cambios en la legislación vigente.

### III. DISPOSICIONES ESPECIALES

En aquellas situaciones originadas en características particulares de algún Servicio, el cumplimiento de los objetivos o etapas de desarrollo se podrá concretar de un modo distinto a lo señalado en el Programa Marco, siempre que no se altere la esencia de los objetivos 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. Una vez aprobado el Programa de Mejoramiento de Gestión del Servicio, dichos antecedentes pasan a formar parte del mismo.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

"POR ORDEN DE LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA"



*[Handwritten signature]*

**Mario Fernández Baeza**  
MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA



*[Handwritten signature]*  
**Rodrigo Valdés Pulido**  
MINISTRO DE HACIENDA



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
**Nicolás Eyzaguirre Guzmán**  
MINISTRO SECRETARIA GENERAL  
DE LA PRESIDENCIA



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. DTO.....

--	--	--