

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG) 2018-2019

Departamento de Planificación
y Control Institucional



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

PMG 2018

Establecer los objetivos de gestión a alcanzar para el año siguiente

**Formulación
PMG**
*(al 31 de Diciembre
2017)*

**Implementación
PMG**
*(1 de Enero al 31 de
Diciembre 2018)*

Ejecutar las acciones necesarias para cumplir los objetivos de gestión y ejercer los mecanismos de control, seguimiento y evaluación permanente

Evaluación PMG
*(Envío: 15 de Enero 2019;
Resultados: 14 de Febrero 2019)*

Determinar el grado de cumplimiento global de los objetivos de gestión comprometidos en los PMG y porcentaje de incentivo a pagar

DECRETO PMG 2018

Decreto Exento N°297/2017 de DIPRES que aprueba el Programa Marco PMG 2018 establece:

- Evaluar e informar sin errores los indicadores de desempeño (**Objetivo de Gestión 1** y Formulario H) en la plataforma DIPRES
- Medir e informar correctamente indicadores transversales (**Objetivo de Gestión 2**) en la plataforma DIPRES y respectivas Redes de Expertos
- Publicar la Formulación 2018 de los compromisos de gestión asociados a PMG y CDC y los resultados obtenidos el 2017 (**Objetivo de Gestión 4**) en nuestra página web

INDICADORES ESTRATÉGICOS

Nº	NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	META	OBSERVACIONES	PONDERADOR	RESPONSABLE	3º TRIMESTRE
1	Porcentaje de gasto efectivo en Obras del Subtítulo 31 sobre lo estipulado en el contrato inicial de las obras civiles terminadas en el año t	(Suma de gastos efectivos en la ejecución de obras civiles terminadas en el año t subtítulo 31 / Suma de gastos establecidos en los contratos de ejecución de obras civiles terminadas en año t, subtítulo 31)*100	103%	El Departamento de Gestión de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros señala que la medición al tercer trimestre es de un 101,5%, con 19 contratos terminados entre enero y septiembre, con un monto total contratado inicial de \$25.615.000.769 y un gasto efectivo de \$26.010.184.532, de una nómina que incluye 59 proyectos con obras civiles. Precisar que al tratarse de un indicador móvil se deben generar las acciones correspondientes para mantener su nivel de cumplimiento	5%	Jefatura Departamento de Gestión de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros	101,5%
2	Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año respecto del presupuesto vigente al 30 de abril.	(Monto de inversión (programa 02) ejecutado al 30 de junio del año t / Monto de presupuesto vigente al 30 de abril del año t) *100	50%	El Departamento de Finanzas informó que, con un presupuesto vigente de \$116.635.847.000 al 30 de abril del presente año, la ejecución presupuestaria al 30 de junio fue de \$62.037.206.046, lo que arroja un resultado efectivo de 53,1%, por tanto se dio cumplimiento con la meta comprometida para el año t.	10%	Jefatura Departamento de Finanzas	53,1%

INDICADORES ESTRATÉGICOS

Nº	NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	META	OBSERVACIONES	PONDERADOR	RESPONSABLE	3º TRIMESTRE
3	Porcentaje del presupuesto de inversión FNDR comprometido en arrastres para el año t+1, en relación al presupuesto vigente al final del año t	$(\text{Monto de gasto comprometido en arrastres año } t+1 / \text{Monto presupuesto vigente año } t) * 100$	73%	Se informa por parte del Departamento de Finanzas que, con un presupuesto vigente a septiembre de \$91.986.501.000, considerando en el cálculo de éste solo los subtítulos 29, 31 y 33 que generan arrastre para el próximo año, se encuentra comprometido un 71,3%, equivalente a \$65.550.645.663. Al tratarse de un indicador móvil se requiere generar las acciones pertinentes para mantener su gestión en relación a la meta comprometida anual.	5%	Jefatura Departamento de Finanzas	71,3%
4	Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t	$(\text{N}^\circ \text{ de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificados al 30 de abril del año } t / \text{N}^\circ \text{ total de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre año } t) * 100$	96%	El Departamento de Finanzas informó que respecto de este indicador se identificaron 118 iniciativas del subtítulo 31 de arrastre de un total de 121, lo que equivale a un 98% de cumplimiento efectivo, por tanto logró la meta comprometida para el año t en forma y fondo dentro del plazo comprometido, a saber, 2º trimestre.	15%	Jefatura Departamento de Finanzas	98%

INDICADORES ESTRATÉGICOS

N°	NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	META	OBSERVACIONES	PONDERADOR	RESPONSABLE	3° TRIMESTRE
5	Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georreferenciada provincialmente	(Inversión aprobada ítem 02 "Proyectos", del subtítulo 31 año t georreferenciada provincialmente/Inversión aprobada ítem 02 "Proyectos", del subtítulo 31 año t) *100	100%	<p>El Departamento de Planificación Regional informa que se ha georreferenciado el 100% de las iniciativas correspondiente al Subtítulo 31 ítem 02, de acuerdo a la siguiente distribución por Provincia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Provincia de Talagante: 6 iniciativas por M\$ 18.536.379. 2. Provincia de Santiago: 23 iniciativas por M\$ 282.249.819. 3. Provincia de Chacabuco: 2 iniciativas por M\$ 738.167. 4. Provincia de Maipo: 6 iniciativas por M\$ 22.188.408. 5. Provincia de Melipilla: 2 iniciativas por M\$ 1.717.879. 6. Provincia de Cordillera: 3 iniciativas por M\$ 818.004. <p>Lo anterior arroja una inversión total georreferenciada por un monto de M\$ 326.248.656 acumulada desde enero a la fecha. Precisar que al tratarse de un indicador móvil se deben generar las acciones correspondientes para mantener su nivel de cumplimiento acumulado.</p>	20%	Jefatura Departamento de Planificación Regional	100%
6	Porcentaje de actividades de asistencia técnica realizadas con regiones/instituciones extranjeras, en año t	(N° total de actividades de asistencia técnica de interés regional con regiones/instituciones extranjeras realizadas en el año t /N° total de actividades de asistencia técnica de interés regional con regiones/instituciones extranjeras programadas en el año t) *100	100% (4/4)	<p>La Unidad Regional de Asuntos Internacionales reporta a la fecha 1 asistencia técnica de la que fue contraparte y que se ha llevado a cabo durante este 2018 de las 4 comprometidas, a saber: Desarrollo de Competencias.</p> <p>Se sugiere agilizar los plazos de entrega de las 3 asistencias técnicas pendientes, dado que se encuentran bajo el avance esperado.</p>	5%	Jefatura Unidad Regional de Asuntos Internacionales	25% (1/4)

INDICADORES TRANSVERSALES

Nº	NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	OBSERVACIONES	PONDERADOR	RESPONSABLE	3º TRIMESTRE
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t) * 100	Durante el período enero – septiembre hubo 2 accidentes de trabajo con tiempo perdido, lo cual representa un 1,1% de accidentabilidad, sobre un promedio de 172,7 funcionarios. Asimismo, se ha dado cumplimiento al envío mensual de las actas de reuniones del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, investigaciones de los accidentes y actas de elección y de constitución de acuerdo a lo requerido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), contraparte técnica de este indicador.	3,75%	Jefatura Departamento de Gestión de Personas/ Encargado Unidad de Prevención de Riesgos	1,1%
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) * 100	De las 5 actividades que contempla el programa de trabajo de género, a la fecha se encuentran cumplidas las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de iniciativas de inversión de cultura y seguridad ciudadana aprobadas que incorporan análisis de brechas y/o barreras de género • Porcentaje de cobertura de capacitación en género y el ámbito de trabajo de funcionarios y funcionarias del Servicio 	3,75%	Jefatura Departamento de Planificación y Control Institucional	40%

INDICADORES TRANSVERSALES

Nº	NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	OBSERVACIONES	PONDERADOR	RESPONSABLE	3º TRIMESTRE
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	<p>De un total de 222 solicitudes de acceso a la información pública respondidas entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2018, 98 fueron en un plazo menor o igual a 15 días hábiles, lo que corresponde a un 44,1% de avance a la fecha.</p> <p>Indicar que de las 124 solicitudes respondidas en más de 15 días hábiles, 53 exceden los plazos legales con prórroga incluida, vale decir, se demoraron más de 30 días hábiles.</p>	3,75%	Jefatura Departamento de Integridad y Ética Institucional/ Encargada Unidad de Transparencia	44,1
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$	De un total de 7 licitaciones cerradas entre los meses de enero y septiembre, solo la licitación 1261-4-LE18 "Limpieza y recuperación de espacios públicos RM" no recibió ofertas, a pesar que entre la fecha de publicación y el plazo de cierre de ofertas de este proceso se recibieron preguntas en Mercado Público, principalmente orientadas a visitas en terreno, a las cuales se respondió que las bases no consideraban este hito. No obstante lo anterior se entregó las direcciones donde se realizarían las obras.	3,75%	Jefatura Departamento de Gestión de Abastecimiento	14,2

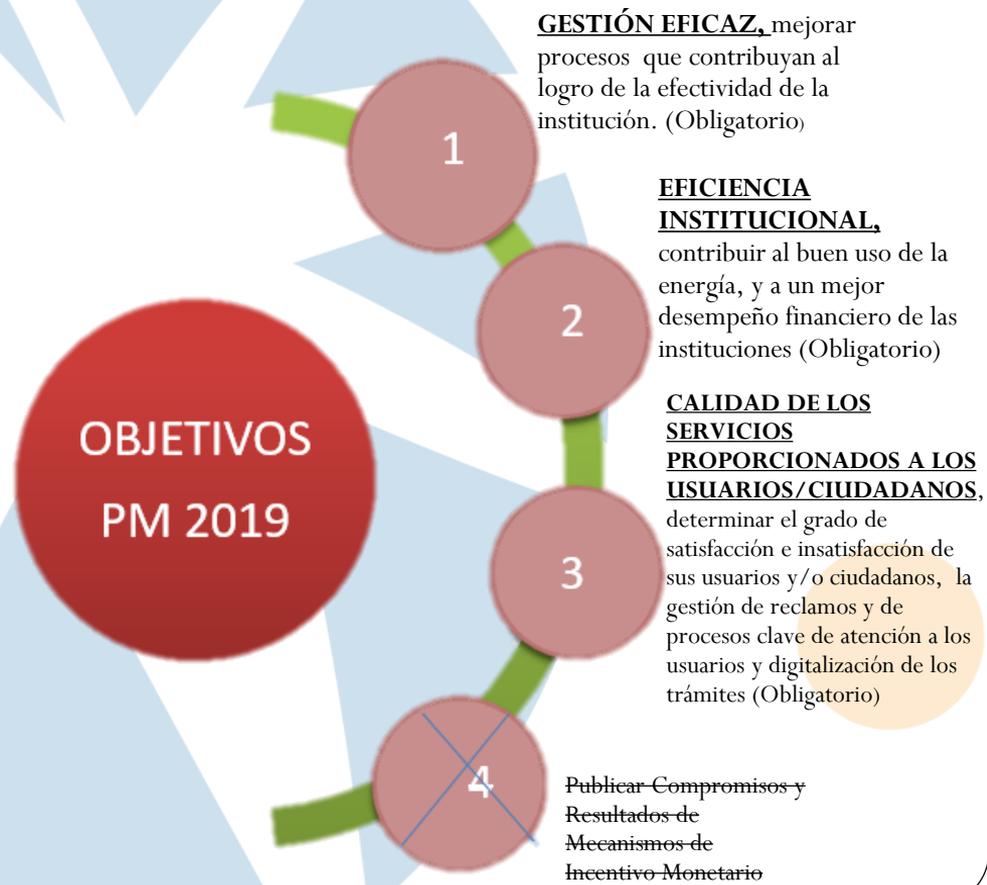
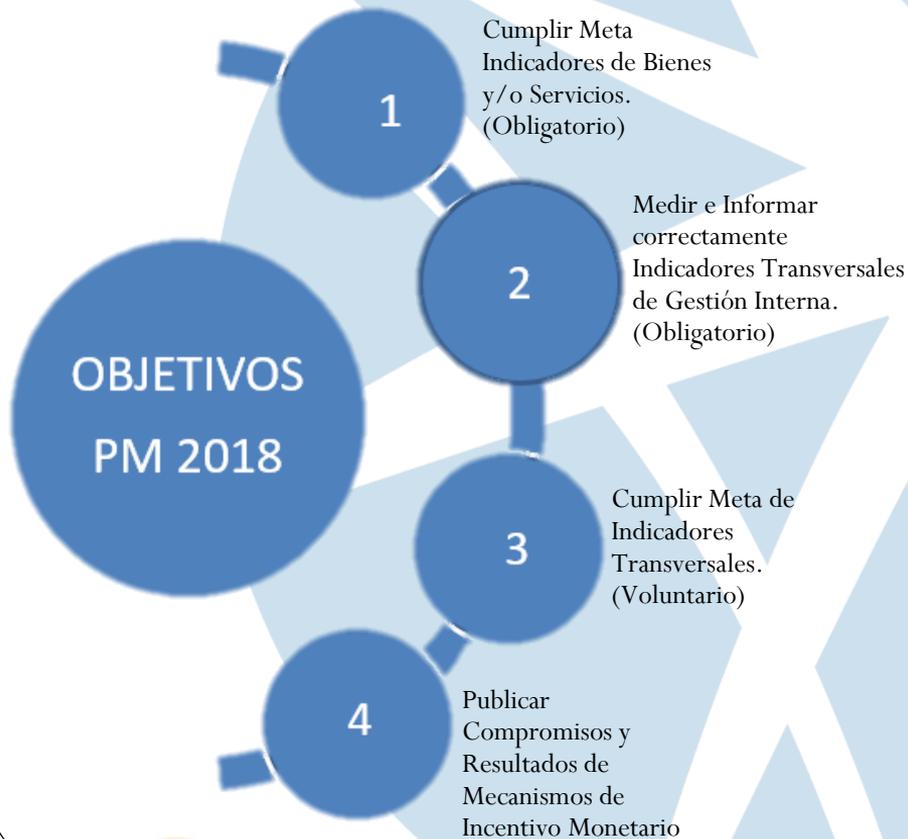
INDICADORES TRANSVERSALES

N°	NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	OBSERVACIONES	PONDERADOR	RESPONSABLE	3° TRIMESTRE
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(N^{\circ} \text{ de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t} / N^{\circ} \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t}) * 100$	<p>Durante el mes de agosto se realizaron las 4 capacitaciones con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo, comprometidas en el Plan Anual de Capacitación aprobado mediante Resolución Exenta N°259/2018 y modificado mediante Resolución Exenta N°1965/2018, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulación de Proyectos y Programas Urbanos, con 9 participantes. 2. Gestión de Proyectos, con 7 participantes. 3. Inspección Técnica de Obras, con 8 participantes. 4. Evaluación de Programas y Proyectos Sociales, con 9 participantes. <p>En el cuarto trimestre se realizará la evaluación de transferencia.</p>	3,75%	Jefatura Departamento de Gestión de Personas/Encargado Unidad de Capacitación	0%
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t	$(N^{\circ} \text{ de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t}) * 100$	<p>De un total de 40 compromisos de auditoría pendientes de implementar, señalar que durante el período julio – septiembre se reportaron como cumplidos 8 de éstos.</p> <p>Lo anterior sumado a los 16 compromisos reportados como cumplidos durante el primer semestre arroja un total acumulado al tercer trimestre de 24 compromisos, lo cual equivale a un 60%.</p>	3,75%	Jefatura Departamento de Auditoría Interna	60%

INDICADORES TRANSVERSALES

N°	NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	OBSERVACIONES	PONDERADOR	RESPONSABLE	3° TRIMESTRE
7	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	$(N^{\circ} \text{ de trámites con registro de uso por canal de atención en año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1}) * 100$	<p>Este indicador contempla 4 trámites sobre los cuales reportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitud de Audiencia (Ley 20.730). Fondos concursables 6% FNDR (Cultura, Deporte, Seguridad Ciudadana). Postulación al Fondo Innovación para la Competitividad Regional (FIC-R). Solicitud de Acceso a la Información Pública (Ley 20.285). <p>De lo 4 trámites anteriormente señalados sólo 1 no reporta registro de uso, a saber: Postulación al Fondo Innovación para la Competitividad Regional (FIC-R), dado que éste se encuentra clasificado en nivel 2, vale decir, la institución sólo permite descargar formularios asociados al trámite en el canal digital, pero no puede ser finalizado por este medio.</p> <p>Por lo anterior su nivel de avance a la fecha es de un 75% (3/4).</p>	3,75%	Jefatura Departamento de Informática/Jefatura Departamento de Integridad y Ética Institucional	75%
8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t	$(N^{\circ} \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / N^{\circ} \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	<p>De un total de 114 controles contenidos en la Norma NCh-ISO 27.001, el avance a la fecha es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> 109 controles cuentan con documentación vigente. 4 controles cuentan con documentación elaborada pero no aprobada, ya que se enviaron a revisión por parte de la red de expertos los cuales no dieron respuesta. 1 control no cuenta con documentación dado que para su mitigación se requiere la inversión de recursos. <p>Por lo anterior, el estado de avance a la fecha es de un 95,6%, considerando los 109 controles implementados.</p>	3,75%	Jefatura Departamento de Informática	95,6%

PMG 2019



DECRETO PMG 2019

Decreto Exento N°324/2018 de DIPRES que aprueba el Programa Marco PMG 2019 establece:

- **Objetivo 1 GESTION EFICAZ:** Mejorar procesos que contribuyan a disminuir los riesgos de seguridad de la información, riesgos laborales, inequidades, brechas y/o barreras de género, procesos de fiscalización, planificación y control de gestión y los resultados operacionales que contribuyan al logro de la efectividad de la institución (Ponderación mínima:20%)

DECRETO PMG 2019

Decreto Exento N°324/2018 de DIPRES que aprueba el Programa Marco PMG 2019 establece:

- **Objetivo 2 EFICIENCIA INSTITUCIONAL:** Contribuir al buen uso de la energía y a un mejor desempeño financiero de las instituciones (Ponderación mínima: 15%)

DECRETO PMG 2019

Decreto Exento N°324/2018 de DIPRES que aprueba el Programa Marco PMG 2019 establece:

- **Objetivo 3 CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS/CIUDADANOS:** Determinar el grado de satisfacción e insatisfacción de sus usuarios/ciudadanos, la gestión de reclamos y de procesos claves de atención a los usuarios y digitalización de los trámites (Ponderación mínima:5%)

PRECISIONES PMG 2019

- Los indicadores de **desempeño específicos** propuestos por el Servicio deberán ser seleccionados a partir de aquellos presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2019 (Formulario H). Podrán seleccionarse un **máximo de 3 indicadores** de desempeño específicos.

Dichos indicadores deberán ser propuestos por el Jefe del Servicio, seleccionados por el Ministerio del ramo y aprobados por el Comité Tri-ministerial.

OBJETIVO 1: GESTION EFICAZ

INDICADOR	OBJETIVO DE GESTIÓN EFICAZ	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Gestionar los riesgos de seguridad de la información, de los activos vinculados a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (bienes y servicios), mediante la instalación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Norma NCh-ISO 27001 con foco en la ciberseguridad, asegurando la continuidad de los servicios críticos del Estado para lograr conservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información .	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27007, al año t.	(N° de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad al año t/N° total de controles de seguridad establecidos en la Norma NCh-ISO 27001)*100	26% (29/114)	5%
TASA DE ACCIDENTES LABORALES	Gestionar y Disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización.	Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	4% (6/172,7)	5%
MEDIDAS DE 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.	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en el Programa de Trabajo)*100	80% (4/5)	5%

OBJETIVO 1: GESTION EFICAZ

INDICADOR	OBJETIVO DE GESTIÓN EFICAZ	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META
COBERTURA DE FISCALIZACIÓN	Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado	Cobertura de la Fiscalización en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año } t) * 100$	No aplica a Gobiernos Regionales
EFICACIA DE LA FISCALIZACIÓN	Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado	Porcentaje de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año } t / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año } t) * 100$	No aplica a Gobiernos Regionales

OBJETIVO 1: GESTION EFICAZ

INDICADOR	OBJETIVO DE GESTIÓN EFICAZ	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
Formulario H		Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georreferenciada provincialmente	(Inversión aprobada ítem 02 "Proyectos", del subtítulo 31 año t georreferenciada provincialmente/Inversión aprobada ítem 02 "Proyectos", del subtítulo 31 año t)*100	100% (65702797000/65702797000)	20%
Formulario H		Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t	(N° de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificados al 30 de abril del año t/N° total de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre año t)*100	96% (116/121)	20%

OBJETIVO 2: EFICIENCIA INSTITUCIONAL

INDICADOR	OBJETIVO DE GESTIÓN EFICAZ	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
EFICIENCIA ENERGÉTICA	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	Índice de eficiencia energética.	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el Servicio en el año t)	Sólo procede comprometer su medición.	5%
GASTO EN BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO Y ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	Mejorar la eficacia y eficiencia del gasto público	Porcentaje de ejecución de Gasto subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t.	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	160% (21827360/13642100)	5%

OBJETIVO 2: EFICIENCIA INSTITUCIONAL

INDICADOR	OBJETIVO DE GESTIÓN EFICAZ	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
EJECUCIÓN DE LOS GASTOS EN DICIEMBRE RESPECTO DEL GASTO TOTAL EJECUTADO	Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t.	$(\text{Gasto ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	12% (14672994324/122274952699)	5%
Formulario H		Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t, respecto del presupuesto vigente al 30 de abril	$(\text{Monto de inversión (programa 02) ejecutado al 30 de junio del año t} / \text{Monto de presupuesto vigente año t}) * 100$	50% (57592982000/115185965000)	20%
DESVIACIÓN MONTOS CONTRATOS DE OBRAS	Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto de inversión en obras de infraestructura pública (subtítulo 31).	Porcentaje de aumentos de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos en el año t.	$((\text{Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t} - \text{Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras}) / (\text{Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos})) * 100$	Se solicita no comprometer el indicador 9 DESVIACION MONTOS CONTRATOS DE OBRAS en razón de que de acuerdo a lo estipulado en los requisitos técnicos y medios de verificación de éste, se solicita una “resolución de liquidación de contratos” y este Gobierno Regional no contempla para la ejecución de las obras del subtítulo 31 en sus convenios mandato con las distintas unidades técnicas, dicho instrumento legal. Adicionalmente, indicar que el formato tipo de convenio mandato para la ejecución de proyectos subtítulo 31, tiene toma de razón de la Contraloría General de la República.	

OBJETIVO 3: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS/CIUDADANOS

INDICADOR	OBJETIVO DE GESTIÓN EFICAZ	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) – Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7).	No aplica a Gobiernos Regionales	
RECLAMOS RESPONDIDOS	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben en las instituciones del Estado	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t.	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos en año t}) * 100$	Se solicita no comprometer este indicador.	

OBJETIVO 3: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS/CIUDADANOS

INDICADOR	OBJETIVO DE GESTIÓN EFICAZ	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	PONDERACIÓN
TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado	Tiempo promedio de trámites finalizados	(Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t)/(N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t).	Se está solicitando sólo su medición.	5% La modificación presentada por el Servicio para este indicador será analizada por la red de expertos correspondiente, una vez que el Servicio envíe su propuesta de formulación PMG 2019, a través de la aplicación web.
TRÁMITES DIGITALES	Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante el uso de tecnologías digitales, generando información consolidada y estandarizada sobre la entrega servicios y beneficios del Estado	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites edificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100.	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	100% (2/2)	5%

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE GESTION

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

- **Cumplido** si el resultado es al **menos de un 100% = 7,6 del incentivo monetario**
- **Parcialmente cumplido** si el resultado es **igual o mayor a 75% y menor a 100% = 3,8 del incentivo monetario**
- **No cumplido** si el resultado es **menor a 75%**.

Indicadores con mínimo de cumplimiento de 100% si mide correctamente

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

NO CUMPLIMIENTO INDICADORES

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

SIMULACION PMG 2019

N°	Tipos de Objeto de Gestión	Indicadores de Desempeño	Tipo Cumplimiento	Comprometido	% Ponderación indicador (1)	% Ponderación objetivo	Meta 2019	Numerador 2019	Denominador 2019	Efectivo 2017 (2)	Efectivo 2016 (2)	Efectivo 2015 (2)	Nota (4)
1	Gestión Eficaz	Controles de Seguridad de la Información	Meta	Si	5	55	26%	29	114	92% (105/114)	89% (102/114)	80% (91/114)	
		Tasa de Accidentes Laborales	Meta	Si	5		4%	6	172,7	1,15% (2/173,3)	3% (5/166)	1,19% (2/168)	
		Medidas de Equidad de Género	Meta	Si	5		80%	4	5	100% (5/5)	100% (5/5)	57% (4/7)	
		Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georeferenciada provincialmente	Meta	Si	20		100%	65702797000	65702797000	100% (74896371000/74896371000)	100% (70907357000/70907357000)	100% (61155938/61155938)	idem Formulario H 2019
		Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t	Meta	Si	20		96%	116	121	99% (110/111)	96% (95/99)	96% (107/111)	idem Formulario H 2019
2	Eficiencia Institucional	Eficiencia Energética	Medir	Si	5	35							
		Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros	Meta	Si	5		160%	21827360	13642100	74% (10131336815/13606470000)	129% (22870610379/17756798000)	208% (25811239658/12420510000)	
		Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado	Meta	Si	5		12%	14672994324	122274952699	16% (19164215785/122274952699)	10% (12651014401/131546245475)	7% (7749210589/118971035916)	
		Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t, respecto del presupuesto vigente al 30 de abril	Meta	Si	20		50%	57592982000	115185965000	52% (57109698169/109155785000)	57% (62695149807/109528652000)	53% (61149539567/115143025000)	idem Formulario H 2019
		Desviación montos Contratos de obras	Meta	No	-		-	-	-	-	-	-	-

SIMULACION PMG 2019

3	Calidad de los Servicios	Reclamos Respondidos	Meta	No	-	10									<p>Se solicita no comprometer el indicador 11 RECLAMOS RESPONDIDOS atendidas las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los principios de los gobiernos regionales están enmarcados en la Ley N°19.175, en su mandato legal, que indica en términos generales, que la administración de la región, la tienen los gobiernos regionales y su objetivo central es el desarrollo social, cultural y económico del territorio, para cumplir con ello celebra convenios con las unidades técnicas de la Región por tanto no se relaciona directamente en la entrega de bienes y servicios con los ciudadanos. - Adicionalmente a lo indicado precedentemente, no se tiene OIRS que es un espacio de comunicación ciudadana, ello de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N°680/1990 que aprueba instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la administración del Estado, que señala en su artículo 1° lo siguiente: "Los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y los demás servicios públicos a que se refiere el inciso primero del artículo 18 de la Ley N°18.575 y las empresas públicas creadas por ley establecerán oficinas de información para el público usuario en aquellas unidades que deben atenderlo, con el fin de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones; sugerencias o reclamos ante la Administración del Estado." La referida Ley en dicho artículo señala: "Las normas del presente Título no se aplicarán a la Contraloría General de la República, al Banco Central, a las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, los Gobiernos Regionales, a las Municipalidades, al Consejo Nacional de Televisión y a las empresas públicas creadas por ley, órganos que se regirán por las normas constitucionales pertinentes y por sus respectivas leyes orgánicas constitucionales o de quórum calificado, según corresponda." - Por lo anteriormente expuesto, el Gobierno Regional no se relaciona directamente con la ciudadanía para la entrega de bienes y servicios ni tampoco cuenta con OIRS, por tanto no recibe reclamos por parte de los ciudadanos a pesar de que la Ley N°19.880 contempla la reclamación que podrán interponer las personas ante la administración. 	
		Tiempo promedio de tramitación [De acuerdo Registro Nacional de Trámites]	Medir	Si	5		-	-	-	-	-	-	-	-	-	<p>Se solicita medir en vez de cumplir meta del indicador 12 TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACION, respecto del trámite que se considera de mayor frecuencia y mayor demanda de usuarios en el Gobierno Regional que es "Postular a los fondos concursables del 6% Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana del Fondo Nacional de Desarrollo Regional", atendido que no se cuenta con datos efectivos de al menos los últimos 3 años (2015, 2016, 2017) en relación a la sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios. Asimismo, precisar que las bases de postulación de este fondo, señalan las fechas preinversionales en sus etapas: Inicio de Postulación; Término del proceso de postulación de las iniciativas tanto por formato papel como en línea; Periodo de revisión de las iniciativas; Periodo de aclaraciones a las observaciones y Publicación de los resultados de los proyectos admisibles o no admisibles. Finalmente señalar, que atendidas las razones expuestas no se puede establecer una meta toda vez que no se cuenta con datos efectivos para años anteriores.</p>
		Trámites Digitales [De acuerdo Registro Nacional de Trámites]	Meta	Si	5		100%	2	2	No medido	No medido	No medido				

CALENDARIO PMG 2019

N°	ACTIVIDAD	FECHA
1	Envío de Formulación PMG por parte del Servicio a Representante Ministerial.	Al Vi 23/11/18
2	Aprobación de Formulación PMG por el Ministro del ramo (o su representante) y envío a Comité Técnico.	Al Vi 30/11/18
3	Revisión Comité Técnico Formulación PMG.	Al Vi 07/12/18
4	Envío con/sin observaciones de la Formulación PMG por Comité Técnico a través de aplicación web.	Al Lu 12/12/18
5	Aprobación de Formulación PMG sin observaciones por el Ministro del ramo (o su representante) y envío a Comité de Ministros.	Al Vi 14/12/18
6	Envío de Representante Ministerial de la Formulación PMG con observaciones corregidas a Comité de Ministros.	Al Lu 17/12/18
7	Envío de Representante Ministerial de la Formulación PMG con observaciones corregidas a Comité de Ministros	Al Mi 19/12/18
8	Revisión/Aprobación Formulación PMG Comité de Ministros casos rechazados con asesoría de Secretaría Técnica y asesores Comité Técnico.	Al Vi 21/12/18
9	Aprobación definitiva de Formulación PMG Comité de Ministros a través de aplicación web.	Al Lu 24/12/18
10	Tramitación Decreto Formulación PMG 2018.	Al Lu 31/12/18

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG) 2018

Departamento de Planificación
y Control Institucional



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO