

# Convenio de Desempeño Colectivo, PMG y Plan de Tratamiento de Riesgos 2019

Departamento de Planificación  
y Control Institucional



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO

# CDC 2019

- Composición de las metas:
  - 10 Metas por cada equipo de trabajo.
  - Cada meta pondera 10%.
  - Todas las metas son porcentuales: de medición trimestral y cumplimiento anual, según aplique.

**CDC 2019**

**EQUIPO DE TRABAJO N°3:**

**DIVISION DE ADMINISTRACION Y  
FINANZAS**

# CDC 2019

N°	Objetivo de Gestión	Meta	Indicador Comprometido	Fórmula de Cálculo	Medio de verificación	Nota Técnica Indicadores
1	Realizar un catastro para registro, digitalización y/o eliminación de la documentación que se encuentra almacenada en el Parque Lo Errázuriz con el objetivo de resguardar los activos del información vigentes encaminado a conseguir la economía y la eficacia de las operaciones con vista a la creación, mantenimiento, utilización y conservación (definitiva o parcial) o a la eliminación de los documentos durante su ciclo vital completo.	85%	EFICACIA / PROCESO  Porcentaje de registro, digitalización y/o eliminación de los documentos almacenados en el Parque Lo Errázuriz, durante el año 2019	(Número de documentos registrados, digitalizados y/o eliminados, durante el año 2019/Número total de documentos almacenados en el Parque Lo Errázuriz)*100	<p><b>Memorando <u>primer trimestre</u> de la Jefatura del Departamento de Gestión Documental a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas</b>, que contenga:</p> <p>1. Catastro de documentos almacenados en el Parque Lo Errázuriz visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Gestión Documental</p> <p><b>Memorando <u>segundo, tercer y cuarto trimestre</u> de la Jefatura del Departamento de Gestión Documental a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas</b>, que contenga:</p> <p>1. <b>Planilla Excel visada y timbrada por la Jefatura del Departamento de Gestión Documental</b>, con a lo menos, las siguientes columnas:</p> <p>a) N° de fila b) Tipo de documento c) Año d) N° de documento e) Registro en tabla de descripción documental: SI/NO f) Digitalizado: SI/NO g) Eliminado: SI/NO</p>	

# CDC 2019

N°	Objetivo de Gestión	Meta	Indicador Comprometido	Fórmula de Cálculo	Medio de verificación	Nota Técnica Indicadores
2	<p>Eliminar activos de información impresos del Departamento de Finanzas, del año 2008, a través de la aplicación del procedimiento de eliminación y valoración de los documentos, con el objetivo de resguardar los activos del información vigentes encaminado a conseguir la economía y la eficacia de las operaciones con vista a la creación, mantenimiento, utilización y conservación (definitiva o parcial) o a la eliminación de los documentos durante su ciclo vital completo..</p>	80%	<p>EFICACIA / PROCESO</p> <p>Porcentaje de activos de información impresos del Departamento de Finanzas, del año 2008, destruidos a través de la aplicación del procedimiento de eliminación y de valoración de los documentos, durante el año 2019.</p>	<p>(Número de activos de información impresos del Departamento de Finanzas, del año 2008, destruidos a través de la aplicación del procedimiento de eliminación y valoración de documentos, durante el año 2019/Número total de activos de información impresos del Departamento de Finanzas del año 2008)*100</p>	<p><b>Memorando primer trimestre de la Jefatura del Departamento de Gestión Documental a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas</b>, que contenga:</p> <p>1. Catastro de activos de información impresos del Departamento de Finanzas del año 2008, visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Gestión Documental</p> <p><b>Memorando segundo, tercer y cuarto trimestre de la Jefatura del Departamento de Gestión Documental a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas</b>, que contenga:</p> <p>1. <b>Planilla Excel visada y timbrada por la Jefatura del Departamento de Gestión Documental</b>, con a lo menos, las siguientes columnas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) N° de fila</li> <li>b) Tipo de documento</li> <li>c) Año</li> <li>d) N° de documento</li> <li>e) Digitalizado de acuerdo a valoración (SI/NO)</li> <li>f) Resolución que autoriza eliminación</li> <li>g) Fotografías de la eliminación</li> </ul>	<p>Para la eliminación de documentos se aplicaran las siguientes normas:</p> <p>a) Circular N°051, de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM), del 9 de febrero de 2009, que difunde las disposiciones y recomendaciones existentes referentes a la conservación, transferencia y eliminación de documentos con motivo de la entrada en vigencia de la Ley de Transparencia. Esto, por considerar que el conocimiento de esta normativa y su observancia por los funcionarios públicos y encargados de la gestión documental y archivos inciden directa y favorablemente en el cumplimiento de los objetivos de la Ley.</p> <p>b) Circular No 28.704, del 27 de agosto de 1981, de la Contraloría General de la República que resume las principales disposiciones legales y las indicaciones anteriores referentes a la eliminación de documentos.</p> <p>c) Normas Archivísticas Nacionales: Archivo Nacional de la Administración.</p>

# CDC 2019

N°	Objetivo de Gestión	Meta	Indicador Comprometido	Fórmula de Cálculo	Medio de verificación	Nota Técnica Indicadores
3	Emitir las órdenes de compra en un plazo menor o igual a 7 días hábiles desde su recepción, a través del Sistema Gestión de Abastecimiento con el objetivo de eficientar y tecnologizar los procesos de compra en el Servicio.	80%	EFICACIA / PRODUCTO  Porcentaje de órdenes de compra emitidas en un plazo menor o igual a 7 días hábiles desde su recepción a través del Sistema de Gestión de Abastecimiento, durante el año 2019.	(Número de órdenes de compra emitidas por convenio marco y/o trato directo en un <b>plazo menor o igual a 7 días hábiles</b> desde su recepción a través del Sistema de Gestión de Abastecimiento, durante el año 2019 / Número total de órdenes de compra emitidas por convenio marco y/o trato directo en el año t a través del Sistema de Gestión de Abastecimiento)*100	<p><b>Memorando primer semestre de la Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas</b>, que contenga:</p> <p>1. <b>Informe visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento</b> que dé cuenta de habilitación de campo en la plataforma Sistema de Gestión de Abastecimiento del tipo de compra que se está realizando: licitación pública, convenio marco y/o trato directo y respectiva reportabilidad</p> <p><b>Memorando tercer y cuarto trimestre de la Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas</b>, que contenga:</p> <p>1. <b>Reporte visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento</b> de la plataforma SGA, con a lo menos, las siguientes columnas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) N° de fila</li> <li>b) Fecha recepción en Departamento Gestión de Abastecimiento</li> <li>c) Número y fecha de orden de compra</li> <li>d) Tipo de compra</li> <li>e) Analista responsable de la orden de compra</li> <li>f) Días totales de tramitación</li> </ul> <p>2. Reporte de la plataforma Mercado Público con total de órdenes de compra</p>	<p>1. Para la medición de este indicador, las órdenes de compra deberán contener los siguientes antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitud de Compra aprobada</li> <li>b) Certificado de Disponibilidad Presupuestaria o de Fondos</li> <li>c) Cotización (si aplica)</li> </ul> <p>2. Se considerarán días hábiles de lunes a viernes, exceptuando los feriados de éstos.</p> <p>3. Para la medición de este indicador, se <b>considerará sólo hasta el mes de noviembre de 2019</b>.</p>

# CDC 2019

N°	Objetivo de Gestión	Meta	Indicador Comprometido	Fórmula de Cálculo	Medio de verificación	Nota Técnica Indicadores
4	Implementar un módulo de tramitación de facturas vía Sistema Gestión de Abastecimiento con el objetivo de eficientar y tecnologizar el pago a proveedores.	100%	EFICACIA / PROCESO Porcentaje de informes de desempeño que den cuenta de la implementación del módulo de tramitación de facturas por Sistema de Gestión de Abastecimiento, elaborados durante el año 2019.	(Número de informes de desempeño que den cuenta de la implementación del módulo de tramitación de facturas por Sistema de Gestión de Abastecimiento, elaborados durante el año 2019 / 4)*100	<p><b>Memorando trimestral de la Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas</b>, que contenga:</p> <p>1. <b>Informe visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento</b> que dé cuenta de la implementación del módulo de tramitación de facturas por Sistema de Gestión de Abastecimiento</p>	<p>1. La Contraloría General de la República, a través del Dictamen N°7561/2018, ha impartido instrucciones sobre el pago oportuno a los proveedores en los procesos de contratación pública regulados por Ley N°19.886, respecto del pago a los proveedores por los bienes y servicios adquiridos por la entidades, deberán efectuarse dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro. Asimismo, regular el mérito ejecutivo a la factura dentro de los 8 días corridos siguientes a su recepción.</p>

# CDC 2019

N°	Objetivo de Gestión	Meta	Indicador Comprometido	Fórmula de Cálculo	Medio de verificación	Nota Técnica Indicadores
5	<p>Contar con un Plan de Mantenimiento Preventivo Corporativo, con el objetivo de planificar las reparaciones en términos presupuestarios y las acciones para evitar filtraciones, escorrentías en estructura, anegamientos y escurrimientos en el edificio.</p>	100%	<p>EFICACIA / PROCESO</p> <p>Porcentaje de informes de desempeño que den cuenta de la implementación de las acciones del Plan de Mantenimiento Preventivo Corporativo, elaborados durante el año 2019.</p>	<p>(Número de informes de desempeño que den cuenta de la implementación de las acciones del Plan de Mantenimiento Preventivo Corporativo, elaborados durante el año 2019/3)*100</p>	<p><b>Memorando primer trimestre de la Jefatura del Departamento de Servicios Generales a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas y Administrador Regional</b>, que contenga:</p> <p>1. Plan de Mantenimiento Preventivo Corporativo con acciones a implementar durante el año 2019</p> <p><b>Memorando segundo, tercero y cuarto trimestre de la Jefatura del Departamento de Servicios Generales a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas y Administrador Regional</b>, que contenga:</p> <p>1. <b>Informe de desempeño visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Servicios Generales</b> que dé cuenta de la implementación de las acciones del Plan de Mantenimiento Preventivo Corporativo</p>	
6	<p>Contar con un Plan de Vinculación con el Medio del Parque Lo Errázuriz, con el objetivo de incorporar actividades como por ejemplo de: difusión del recinto, educación de experiencia medio ambiental, gestión de convenio con CONAF para arborizaciones, tratamiento fitosanitario para inventario biológico, integración en rutas verdes y red de parques urbanos e implementación de sala de reuniones para la comunidad.</p>	100%	<p>EFICACIA / PROCESO</p> <p>Porcentaje de informes de desempeño que den cuenta de la implementación de las actividades del Plan de Vinculación con el Medio del Parque Lo Errázuriz, elaborados durante el año 2019</p>	<p>(Número de informes de desempeño que den cuenta de la implementación de las actividades del Plan de Vinculación con el Medio del Parque Lo Errázuriz, elaborados durante el año 2019/3)*100</p>	<p><b>Memorando primer trimestre de la Jefatura del Departamento de Servicios Generales a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas y Administrador Regional</b>, que contenga:</p> <p>1. Plan de Vinculación con el Medio del Parque Lo Errázuriz con actividades visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Servicios Generales</p> <p><b>Memorando segundo, tercero y cuarto trimestre de la Jefatura del Departamento de Servicios Generales a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas y Administrador Regional</b>, que contenga:</p> <p>1. <b>Informe de desempeño visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Servicios Generales</b> que dé cuenta de la implementación de las actividades del Plan de Vinculación con el Medio del Parque Lo Errázuriz</p>	

# CDC 2019

N°	Objetivo de Gestión	Meta	Indicador Comprometido	Fórmula de Cálculo	Medio de verificación	Nota Técnica Indicadores
7	Verificar la autenticidad y legalidad con las entidades bancarias de la totalidad de las boletas de garantía a nombre y en custodia del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago con el objetivo de evitar posibles fraudes y resguardar los recursos públicos.	100%	EFICIENCIA / PROCESO  Porcentaje de boletas de garantía a nombre y en custodia del Gobierno Regional Metropolitano enviadas a verificación de autenticidad y legalidad con la entidad financiera, durante el año 2019.	(Número de boletas de garantía a nombre y en custodia del Gobierno Regional Metropolitano enviadas a verificación de autenticidad y legalidad con la entidad financiera, durante el año 2019/Número total de boletas de garantía recibidas a nombre y en custodia del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, durante el año 2019)*100	<p><b>Memorando trimestral de la Jefatura del Departamento de Finanzas a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas</b>, que contenga:</p> <p>1. <b>Planilla Excel visada y timbrada por la Jefatura del Departamento de Finanzas</b> con, a lo menos, las siguientes columnas:</p> <p>a) N° de fila b) N° de boleta de garantía c) Fecha boleta de garantía d) Envío a verificación de autenticidad y legalidad: SI/NO</p> <p>2. Documento de respaldo de la entidad bancaria que acredite la verificación de la autenticidad y legalidad de la boleta de garantía</p>	1. Para la medición de este indicador, se considerará sólo hasta el mes de noviembre de 2019.
8	Eficientar y aumentar el pago a través de transferencias electrónicas y disminuir la emisión de cheques de los proyectos 6% con el objetivo de evitar la caducidad y la reemisión por malos endosos de éstos.	70%	EFICIENCIA / PRODUCTO  Porcentaje de transferencias electrónicas de solicitudes de pago de los proyectos del 6% del subtítulo 24, Programa 02 de Inversión Regional realizadas, durante el año 2019.	(Número transferencias electrónicas de solicitudes de pago de los <b>proyectos del 6% del subtítulo 24</b> , Programa 02 de Inversión Regional realizadas, durante el año 2019/Número total de solicitudes de pago del fondo 6% del subtítulo 24, Programa 02 recepcionadas, durante el año 2019)*100	<p><b>Memorando trimestral de la Jefatura del Departamento de Finanzas a la Jefatura División de Administración y Finanzas</b>, que contenga:</p> <p>1. <b>Planilla Excel visada y timbrada por la Jefatura del Departamento de Finanzas</b>, con a lo menos, las siguientes columnas:</p> <p>a) N° de fila b) Fecha solicitud de pago SAGIR c) Nombre entidad receptora d) Nombre proyecto e) Fecha devengo SAGIR f) Forma de pago (transferencia/cheque) g) Número transferencia bancaria</p> <p>2. Reporte con total de transferencias electrónicas realizadas de los proyectos 6% del subtítulo 24, Programa 02 de Inversión Regional</p>	<p>1. Durante el año 2018, se aprobaron 793 proyectos del 6%.</p> <p>2. Para la medición de este indicador, se <b>considerará sólo hasta el mes de noviembre de 2019</b>.</p>

# CDC 2019

N°	Objetivo de Gestión	Meta	Indicador Comprometido	Fórmula de Cálculo	Medio de verificación	Nota Técnica Indicadores
9	Gestionar convenios con entidades públicas y/o privadas con el objetivo de aportar a mejorar la calidad de vida de los funcionarios y entorno familiar, en las áreas de educación, cultura, recreación y social.	100%	CALIDAD / PRODUCTO  Porcentaje de convenios que aporten a mejorar la calidad de vida de los funcionarios y entorno familiar, en las áreas de educación, cultura, recreación y social, aprobados durante el año 2019.	(Número de convenios que aporten a mejorar la calidad de vida de los funcionarios y entorno familiar, en las áreas de educación, cultura, recreación y social, aprobados durante el año 2019/3)*100	<p><b>Memorando trimestral de la Jefatura del Departamento de Gestión de Personas a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas</b> que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Informe de desempeño visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Gestión de Personas</b> que dé cuenta de la gestión de la aprobación de los convenios que aporten a mejorar la calidad de vida de los funcionarios y entorno familiar, en las áreas de educación, cultura, recreación y social</li> <li>Convenios que aporten a mejorar la calidad de vida de los funcionarios y entorno familiar, en las áreas de educación, cultura, recreación y social, aprobados</li> </ol>	
10	Elaborar una propuesta de reglamento de calificaciones con el propósito de contar con una herramienta de gestión directiva que permita informar, reconocer, mejorar y desarrollar el desempeño funcionario.	100%	EFICACIA / PROCESO  Porcentaje de informes de desempeño sobre propuesta de reglamento de calificaciones elaborados, durante el año 2019.	(Número de informes de desempeño sobre propuesta de reglamento de calificaciones elaborados, durante el año 2019/4)*100	<p><b>Memorando primer, segundo y tercer trimestre de la Jefatura del Departamento de Gestión de Personas a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas y Administrador Regional</b>, que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe de desempeño de la elaboración de la propuesta de reglamento de calificaciones visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Gestión de Personas.</li> </ol> <p><b>Memorando cuarto trimestre de la Jefatura del Departamento de Gestión de Personas a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas y Administrador Regional</b>, que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Informe final visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Gestión de Personas</b> con Propuesta de Reglamento de Calificaciones del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago elaborado.</li> </ol>	

# Reportes Trimestrales

PERIODO A REPORTAR	PLAZO
Primer Trimestre (Enero – Febrero – Marzo)	5/12 de Abril
Segundo Trimestre (Abril – Mayo – Junio)	5/12 de Julio
Tercer Trimestre (Julio– Agosto – Septiembre)	4/11 de Octubre
Cuarto Trimestre (Octubre – Noviembre – Diciembre)	5/20 de Diciembre (en primera instancia y según aplique)

# 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%)

# OBJETIVO 1: GESTIÓN EFICAZ

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Responsable	Medios de Verificación
<b>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</b>	(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%	20%	Jefatura Unidad de Presupuesto de Inversión Regional / Jefatura Departamento Finanzas	<b>Reportes/Informe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reporte del SIGFE al 30 de Junio.</li> <li>✓ Listado de decreto de modificación del programa 02.</li> </ul>
<b>Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t</b>	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	98%	10%	Jefatura Departamento de Informática	<b>Reporte SEGPRES con:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Listado de Controles de Seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 vigente.</li> <li>✓ Reporte de los controles de seguridad de la información comprometidos e implementados.</li> </ul>

# PMG 2019

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

# OBJETIVO 2: EFICIENCIA INSTITUCIONAL

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Responsable	Medios de Verificación
Índice de eficiencia energética	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (S) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	Medir	5%	Jefatura Departamento de Servicios Generales	<p><b>Reporte de la Subsecretaría de Energía con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificado de la Subsecretaría de Energía que acredita la aprobación del curso: "Gestión de Energía en el Sector Público", por parte de Gestor Energético del Servicio y Gestor energético para cada edificio utilizado por el Servicio en el año t, nombrado por el Jefe de Servicio.</li> <li>✓ Registro de Consumos efectuado disponible en <a href="http://www.gestionaenergía.cl">www.gestionaenergía.cl</a>.</li> </ul>
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	10%	5%	Jefatura Unidad de Presupuesto de Inversión Regional / Jefatura Departamento Finanzas	<p><b>Reporte SIGFE con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe de Ejecución año t, ejecución acumulada al cuarto trimestre del año t. Versión ejecución DIPRES.</li> <li>✓ Informe de Ejecución Mensual año t, ejecución del mes de diciembre del año t. Versión ejecución DIPRES.</li> </ul>

# OBJETIVO 2: EFICIENCIA INSTITUCIONAL

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Responsable	Medios de Verificación
<b>Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de Subtítulos 22 y 29 año t</b>	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	Mide correctamente	5%	Jefatura Unidad de Presupuesto de Inversión Regional / Jefatura Departamento Finanzas	<b>Reporte SIGFE con:</b> ✓ Informe de ejecución del gasto por subtítulo y del presupuesto inicial, del periodo t, de la institución. Versión ejecución DIPRES

# PMG 2019

- **Objetivo 3 EFICIENCIA INSTITUCIONAL:** Determinar el grado de satisfacción e insatisfacción de sus usuarios y/o ciudadanos, la gestión de reclamos y de procesos clave de atención a los usuarios y digitalización de los trámites. (Ponderación mínima:5%)

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

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Responsable	Medios de Verificación
<b>Tiempo promedio de trámites finalizados</b>	(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)	Mide	10%	Jefatura Departamento de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Base de datos con ID del trámite, fecha de solicitud de trámite realizado por usuario, fecha de finalización del trámite, número de días corridos de tramitación y estado del trámite.</li> <li>✓ Registro Nacional de Trámites del Estado año t-1, definidos por SEGPRES.</li> </ul>
<b>Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1</b>	(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%	5%	Jefatura Departamento de Informática	<p>Reporte SEGPRES con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro Nacional de Trámites del Estado año t-1, definidos por SEGPRES.</li> <li>✓ Certificado generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con datos efectivos del indicador.</li> <li>✓ Informe de Cumplimiento generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con detalle de cada trámite informado por la institución.</li> </ul>

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

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Responsable	Medios de Verificación
<b>Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t</b>	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibido en año t)*100	Mide	5%	Jefatura Departamento Gestión Documental/Jefatura Departamento de Integridad y Ética Institucional	✓ Base de datos con ID del reclamo, bien/servicio que aplica, fecha de ingreso, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta, y estado del reclamo al menos con los estados: ingresado, en análisis, respondido.

# Reportes Trimestrales

PERIODO A REPORTAR	PLAZO
Primer Trimestre (Enero – Febrero – Marzo)	5/12 de Abril
Segundo Trimestre (Abril – Mayo – Junio)	5/12 de Julio
Tercer Trimestre (Julio– Agosto – Septiembre)	4/11 de Octubre
Cuarto Trimestre (Octubre – Noviembre – Diciembre)	5/20 de Diciembre (en primera instancia y según aplique)

**Todos los indicadores son de medición trimestral y de cumplimiento anual según aplique.**

# Plan de Tratamiento de Riesgos

- DOCUMENTO TÉCNICO N° 104 DEL CONSEJO DE AUDITORIA INTERNA GENERAL DE GOBIERNO (CAIGG)
  - Como parte de la Matriz de Riesgos Estratégica del Servicio, debe elaborarse un informe denominado **MATRIZ DE RIESGOS ABREVIADA.**
  - La Matriz de Riesgos Abreviada es un informe específico que solicita el CAIGG a los Servicios Públicos. Este informe deberá contener los riesgos críticos del Servicio, de acuerdo a la siguiente clasificación:
    - **Al menos 10 riesgos de tipo financiero.**
    - **Al menos 10 riesgos de tipo estratégico.**
    - **Al menos 10 señales de alerta del Sistema de Prevención de Delitos LA/FT/DE.**

# Indicadores Señales de Alerta

N°	Proceso Transversal	Proceso	Objetivo Etapa/Subproceso (Si corresponde)	Descripción de la estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia	Plazo	Indicador de logro	Período Medición del Indicador	Meta	Evidencia que se observará
1	Financiero	Gestión financiera	Llevar a cabo una regularización de los saldos pendientes en cuentas de activos y pasivos que tengan más de 5 años	Gestionar la regularización de los saldos pendientes en cuentas de activos y pasivos que tengan más de 5 años	Jefatura Departamento de Finanzas	dic-19	(N° de informes con los saldos pendientes en cuentas de activos y pasivos que tengan más de 5 años/4)*100	<p><u>Primer trimestre</u> (enero-febrero-marzo): 12 de abril</p> <p><u>Segundo trimestre</u> (abril-mayo-junio): 12 de julio</p> <p><u>Tercer trimestre</u> (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre</p> <p><u>Cuarto trimestre</u> (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre</p>	90%	<p>Memorando trimestral de la Jefatura del Departamento de Finanzas a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:</p> <p>1. Informe con los saldos pendientes en cuentas de activos y pasivos que tengan más de 5 años</p>
2	Financiero	Gestión financiera	Controlar las conciliaciones bancarias de todas las cuentas corrientes del Servicio.	Incorporar en el Manual de Gestión de Pagos el proceso de conciliaciones bancarias de todas las cuentas	Jefatura Departamento de Finanzas	dic-19	Número de Actualización Manual de Gestión de pagos incorporando el proceso de conciliación bancaria en todas las cuentas durante el 2019 = 1 Cumple = 1 No Cumple = 0	<p>Primer trimestre (enero-febrero-marzo): 12 de abril</p> <p>Segundo trimestre (abril-mayo-junio): 12 de julio</p> <p>Tercer trimestre (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre</p> <p>Cuarto trimestre (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre</p>	1	<p>Memorando de la Jefatura Departamento Finanzas a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:</p> <p>1. Manual de Gestión de pagos actualizado con el proceso de conciliaciones bancarias de todas las cuentas</p>
3	Financiero	Gestión financiera	Revisar las rendiciones presentadas por los cuentadantes, procurando que éstas se encuentren en el marco de la normativa vigente	Realizar 3 arqueos en el año de las rendiciones de los Fondos Globales en Efectivo para Operaciones Menores	Jefatura Departamento de Finanzas	dic-19	(N° de arqueos preventivos trimestrales a las cajas de fondos fijos realizados/3)*100	<p>Primer trimestre (enero-febrero-marzo): 12 de abril</p> <p>Segundo trimestre (abril-mayo-junio): 12 de julio</p> <p>Tercer trimestre (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre</p> <p>Cuarto trimestre (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre</p>	3	<p>Memorando de la Jefatura Departamento Finanzas a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:</p> <p>1. Reporte de arqueos preventivos realizados a las cajas de fondos fijos.</p>

# Indicadores Señales de Alerta

N°	Proceso Transversal	Proceso	Objetivo Etapa/Subproceso (Si corresponde)	Descripción de la estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia	Plazo	Indicador de logro	Periodo Medición del Indicador	Meta	Evidencia que se observará
4	Adquisiciones y abastecimiento	Compras públicas	Determinar la modalidad de proceso de compra a utilizar (Convenio Marco, Licitación Pública, Licitación Privada o Trato Directo), en virtud de las características de cada solicitud y generar la adquisición y/o contratación correspondiente	Elaborar instructivo sobre conformación de las comisiones evaluadoras de las licitaciones	Jefatura Departamento de Gestión de Abastecimiento	dic-19	Número de Instructivo de conformación de las comisiones evaluadoras de licitaciones =1  Cumple = 1 No Cumple = 0	Primer trimestre (enero-febrero-marzo): 12 de abril Segundo trimestre (abril-mayo-junio): 12 de julio Tercer trimestre (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre Cuarto trimestre (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre	1	Memorando de la Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:  1. Instructivo de conformación de las comisiones evaluadoras de licitaciones
5	Adquisiciones y abastecimiento	Compras públicas	Determinar la modalidad de proceso de compra a utilizar (Convenio Marco, Licitación Pública, Licitación Privada o Trato Directo), en virtud de las características de cada solicitud y generar la adquisición y/o contratación correspondiente	Elaborar informes respecto de los trabs directos que se realicen	Jefatura Departamento de Gestión de Abastecimiento	dic-19	(N° de informes de desempeño sobre la modalidad de trato directo en los procesos de compra durante el año 2019/4)*100	Primer trimestre (enero-febrero-marzo): 12 de abril Segundo trimestre (abril-mayo-junio): 12 de julio Tercer trimestre (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre Cuarto trimestre (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre	4	Memorando de la Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:  1. Informe de desempeño sobre la modalidad de trato directo en los procesos de compra, en virtud de las características de cada solicitud ingresada al Departamento.

# Indicadores Señales de Alerta

N°	Proceso Transversal	Proceso	Objetivo Etapa/Subproceso (Si corresponde)	Descripción de la estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia	Plazo	Indicador de logro	Periodo Medición del Indicador	Meta	Evidencia que se observará
6	Administración/mantenimiento recursos	Gestión de bienes y servicios	Mantener un stock y control actualizado de existencias para evitar mermas	Activar perfil en sistema de inventario para modificar datos	Jefatura Departamento de Servicios Generales	dic-19	Número de perfil en sistema de inventario para modificación de datos implementado=1  Cumple= 1 No Cumple=0	Primer trimestre (enero-febrero-marzo): 12 de abril Segundo trimestre (abril-mayo-junio): 12 de julio Tercer trimestre (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre Cuarto trimestre (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre	1	Memorando de la Jefatura del Departamento de Servicios Generales a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:  1. Informe de implementación de perfil en sistema de inventario para modificación de datos
7	Administración/mantenimiento recursos	Gestión de bienes y servicios	El uso y circulación de los vehículos fiscales deberá ser restrictivo, limitándose sólo a tareas propias del servicio y vinculadas estrechamente a cometidos funcionarios impostergables.	Elaborar instructivo respecto del uso del automóvil institucional	Jefatura Departamento de Servicios Generales	dic-19	Número de Instructivo respecto del uso del automóvil institucional =1  Cumple = 1 No Cumple = 0	Primer trimestre (enero-febrero-marzo): 12 de abril Segundo trimestre (abril-mayo-junio): 12 de julio Tercer trimestre (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre Cuarto trimestre (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre	1	Memorando de la Jefatura del Departamento de Servicios Generales a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:  1. Instructivo respecto del uso del automóvil institucional

# Indicadores Estratégicos

N°	Proceso Transversal	Proceso	Riesgo Específico	Descripción de la estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia	Plazo	Indicador de logro	Periodo Medición del Indicador	Meta	Evidencia que se observará
1	Financiero	Gestión financiera	No regular el mérito ejecutivo a la factura dentro de los 8 días corridos siguientes a su recepción	Implementar un módulo de tramitación de facturas vía Sistema Gestión de Abastecimiento con el objetivo de eficientar y tecnologizar el pago a proveedores	Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento	nov-19	Porcentaje de informes de desempeño que den cuenta de la implementación del módulo de tramitación de facturas por Sistema de Gestión de Abastecimiento, elaborados durante el año 2019.	Primer trimestre (enero-febrero-marzo): 12 de abril Segundo trimestre (abril-mayo-junio): 12 de julio Tercer trimestre (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre Cuarto trimestre (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre	100%	Memorando trimestral de la Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:  1. Informe visado y timbrado por la Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento que dé cuenta de la implementación del módulo de tramitación de facturas por Sistema de Gestión de Abastecimiento
2	Financiero	Gestión financiera	No cumplir con el Dictamen N°7561/2018 de la Contraloría sobre el pago oportuno a los proveedores en los procesos de contratación pública regulados por Ley N°19.886, respecto del pago a los proveedores por los bienes y servicios adquiridos por la entidades, que deberán efectuarse dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro							

# Indicadores Financieros

N°	Proceso Transversal	Proceso	Riesgo Específico	Descripción de la estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia	Plazo	Indicador de logro	Periodo Medición del Indicador	Meta	Evidencia que se observará
1	Financiero	Gestión financiera	No realizar la autenticación de los instrumentos Financieros de Garantía en custodia, a través de oficios o correos electrónicos enviados a consulta a las Instituciones Financieras respectivas	Verificar la autenticidad y legalidad con las entidades bancarias de la totalidad de las boletas de garantía a nombre y en custodia del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago con el objetivo de evitar posibles fraudes y resguardar los recursos públicos	Jefatura Departamento de Finanzas	nov-19	Porcentaje de boletas de garantía a nombre y en custodia del Gobierno Regional Metropolitano enviadas a verificación de autenticidad y legalidad con la entidad financiera, durante el año 2019	Primer trimestre (enero-febrero-marzo): 12 de abril Segundo trimestre (abril-mayo-junio): 12 de julio Tercer trimestre (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre Cuarto trimestre (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre	100%	Memorando trimestral de la Jefatura del Departamento de Finanzas a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas que contenga:  1. Planilla Excel visada y firmada por la Jefatura del Departamento de Finanzas con a lo menos, las siguientes columnas: a) N° de fila b) N° de boleta de garantía c) Fecha boleta de garantía d) Envío a verificación de autenticidad y legalidad: SI/NO  2. Documento de respaldo de la entidad bancaria que acredite la verificación de la autenticidad y legalidad de la boleta de garantía
2	Financiero	Gestión financiera	Pago a contratistas cuyas facturas se encuentren factorizadas	Verificar que la factura no esté factorizada y evitar un posible fraude de la empresa y que el factoring no reciba el pago	Jefatura Departamento de Finanzas	nov-19	Porcentaje de facturas verificadas en el portal SII, durante el año 2019	Primer trimestre (enero-febrero-marzo): 12 de abril Segundo trimestre (abril-mayo-junio): 12 de julio Tercer trimestre (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre Cuarto trimestre (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre	100%	Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:  1. Planilla Excel visada y firmada por la Jefatura del Departamento de Finanzas con, a lo menos, las siguientes columnas: a) N° de factura b) N° de factura c) Fecha factura d) Verificación factura SII (factorizada/no factorizada)

# Indicadores Financieros

N°	Proceso Transversal	Proceso	Riesgo Específico	Descripción de la estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia	Plazo	Indicador de logro	Periodo Medición del Indicador	Meta	Evidencia que se observará
3	Financiero	Gestión financiera	No gestionar cheques emitidos para su oportuno retiro arriesgando su caducidad	Eficientar y aumentar el pago a través de transferencias electrónicas y disminuir la emisión de cheques de los proyectos 6% con el objetivo de evitar la caducidad	Jefatura Departamento de Finanzas	nov-19	Porcentaje de transferencias electrónicas a proveedores realizadas, durante el año 2019	Primer trimestre (enero-febrero-marzo): 12 de abril Segundo trimestre (abril-mayo-junio): 12 de julio Tercer trimestre (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre Cuarto trimestre (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre	50%	Memorando trimestral de la Jefatura del Departamento de Finanzas a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:  1. Reporte de transferencias electrónicas y emisión de cheques a proveedores
4	Financiero	Gestión financiera	Falta de gestión de los fondos en administración de terceros de proyectos terminados	Gestionar los saldos no devueltos de los proyectos terminados de los fondos de administración de terceros	Jefatura Departamento de Finanzas	nov-19	Porcentaje de saldos devueltos de los proyectos terminados de los fondos de administración de terceros, durante el año 2019	Primer trimestre (enero-febrero-marzo): 12 de abril Segundo trimestre (abril-mayo-junio): 12 de julio Tercer trimestre (julio-agosto-septiembre): 11 de octubre Cuarto trimestre (octubre-noviembre-diciembre): 20 de diciembre	50%	Memorando trimestral de la Jefatura del Departamento de Finanzas a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:  1. Informe de los saldos devueltos de los proyectos terminados de los fondos de administración de terceros

# Reportes Trimestrales

PERIODO A REPORTAR	PLAZO
Primer Trimestre (Enero – Febrero – Marzo )	12 de Abril
Segundo Trimestre (Abril – Mayo – Junio)	12 de Julio
Tercer Trimestre (Julio – Agosto – Septiembre)	11 de Octubre
Cuarto Trimestre (Octubre – Noviembre – Diciembre)	20 de Diciembre (en primera instancia y según aplique)

**Todos los indicadores son de medición trimestral y de cumplimiento anual.**

# Muchas Gracias!!

Departamento de Planificación  
y Control Institucional



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO