

# PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2019

Departamento de Planificación  
y Control Institucional



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO

# PMG 2019

El Programa Marco PMG 2019 se sustenta en los principios de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios y usuarias, expresados en tres tipos de objetivos de gestión, vinculados a la gestión eficaz, la eficiencia y calidad del servicio.

PROGRAMA  
MARCO PMG 2019

Objetivo N° 1  
Gestión Eficaz  
Ponderación  
60%

Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.

Ponderación 10%

Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t

Ponderación 10%

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

Ponderación 20%

Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georeferenciada provincialmente

Ponderación 20%

# ESTADO DE AVANCE PRIMER TRIMESTRE

Nº	Nombre	Meta	Ponderador	Responsable	Avance 1º Trimestre	Observación
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	98 %	10%	Jefatura Departamento de Informática	0%	La Jefatura del Departamento de Informática informa que de los 114 controles de la Norma NChISO 27001 se encuentran 112 vigentes y en operación. Indicar que la totalidad de los controles tienen medición semestral por tanto durante el segundo trimestre se reportaran los avances de éstos. Precisar que a pesar de reportar 0% de avance efectivo se están desarrollando etapas anteriores en forma y fondo para el cumplimiento de la meta fijada en el indicador.
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	10%	Jefatura Departamento de Planificación y Control Institucional	0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georreferenciada provincialmente</li> <li>• Porcentaje de informes de desempeño de levantamiento de indicadores de transversalización de ética y equidad de género en los 6 pilares de la Estrategia de Resiliencia, elaborados y enviados, durante el año 2019</li> <li>• Porcentaje de diagnóstico y propuesta estratégica para una Política Regional de Movilidad elaborado, durante al año 2019</li> <li>• Porcentaje de cobertura de capacitación en género y el ámbito de trabajo de funcionarios y funcionarias del Servicio</li> <li>• Número de análisis de inequidades, brechas y/o barreras de género de las iniciativas de inversión de cultura y seguridad ciudadana aprobadas</li> </ul>

Nº	Nombre	Meta	Ponderador	Responsable	Avance 1º Trimestre	Observación
3	<p>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</p> <p><b>Nota:</b> Este indicador permite dar cuenta de la gestión y programación de la ejecución del presupuesto de inversión, controlando sus avances y tomando las medidas correctivas y decisiones pertinentes cuando se presentan desviaciones. Se consideran en el cálculo, los subtítulos 22, 24, 29, 31 y 33, tanto para el monto de inversión como del presupuesto vigente al 30 de abril del año t del programa 02.</p>	50 %	20%	Jefatura Unidad de Presupuesto de Inversión Regional Jefatura Departamento de Finanzas	13,93%	Las Jefaturas de la Unidad de Presupuesto de Inversión Regional y del Departamento de Finanzas informan que, con un presupuesto vigente de \$122.450.856.000 a marzo 2019, la ejecución presupuestaria asciende a \$17.060.861.138, lo que arroja como resultado un 13,93% de gasto, por tanto, con un nivel de cumplimiento bajo en relación al mismo periodo de año t-1. Precisar que, al tratarse de un indicador móvil, en relación a su fórmula cálculo, se deben generar las acciones correspondientes para aumentar su nivel de desempeño y lograr la meta de un 50% al mes de junio considerando un presupuesto vigente al 30 de abril del año t.
4	<p>Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georeferenciada provincialmente.</p> <p><b>Nota:</b> Las cartografías temáticas de la inversión permiten visualizar espacialmente el ítem 02 "Proyectos" del Subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión", del Programa 02 de Inversión Regional aprobado por el Consejo Regional en el año t. Las cartografías se categorizan y se distinguen de acuerdo a los sectores del BIP y corresponden a: silvoagropecuario, pesca, minería, industria/comercio, energía, transporte, comunicaciones, agua potable, vivienda, salud, educación/cultura, deporte/recreación, justicia, defensa/seguridad y multisectorial. Los mapas como resultado de parte del ejercicio presupuestario del programa 02, son publicados en la Plataforma Web del Geo Portal Regional del Servicio, a disposición del público.</p>	100%	20%	Jefatura Departamento de Planificación Regional	0%	La Jefatura del Departamento de Planificación Regional informa que se ha georeferenciado el 100% de la inversión de las iniciativas aprobadas en el primer trimestre correspondiente al Subtítulo 31 ítem 02, de acuerdo a la siguiente distribución por Provincia: 1) Provincia Chacabuco: 1 iniciativa por un monto de M\$3.066.027 2) Provincia Santiago: 8 iniciativas por un monto de M\$13.200.973 3) Provincia Talagante: 1 iniciativa por un monto de M\$1.241.715 Lo anterior, arroja una inversión total georeferenciada por un monto de M\$17.508.715. Precisar que a pesar de reportar 0% de avance efectivo se están desarrollando las georreferenciones en forma y fondo para el cumplimiento de la meta fijada en un 100%, asimismo, señalar que al tratarse de un indicador móvil se deben generar las acciones correspondientes para mantener su nivel de cumplimiento.

PROGRAMA  
MARCO PMG 2019

Objetivo Nº 2  
Eficiencia  
Institucional  
Ponderación  
20%

Índice de eficiencia Energética

Ponderación 5%

Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t.

Ponderación 5%

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.

Ponderación 5%

Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t.

Ponderación 5%

# ESTADO DE AVANCE PRIMER TRIMESTRE

Nº	Nombre	Meta	Ponderador	Responsable	Avance 1º Trimestre	Observación
1	Índice de eficiencia energética	Mide correctamente	5%	Ingeniero Eléctrico del Departamento de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros y Jefatura Departamento Servicios Generales	0%	El Ingeniero eléctrico del Departamento de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros y la Jefatura (S) del Departamento de Servicios Generales informan que han cumplido los requisitos PMG respecto del registro en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> en su calidad de gestores energéticos del Servicio y con los certificados de aprobación del curso "Gestión de energía en el Sector Público". Asimismo, indican que se ha realizado la carga de consumos desde el mes de noviembre del año t-1 al mes de febrero 2019, en la plataforma <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> , que incluye el consumo de nuestro edificio institucional y del Parque Lo Errázuriz respecto de su superficie total del conjunto de edificaciones utilizadas, por tanto, su medición al primer trimestre es de 304.579/29.200 lo que arroja como resultado 10,430 KWH/M2. Precisar que se están desarrollando las mediciones de registro de consumo en forma y fondo.
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	10%	5%	Jefatura Unidad de Presupuesto de Inversión Regional y Jefatura Departamento de Finanzas	0%	Las Jefaturas de la Unidad de Presupuesto de Inversión Regional y del Departamento de Finanzas, informan que del total de gastos ejecutados en el primer trimestre de \$18.930.117.539 y lo ejecutado a marzo, que asciende a \$8.865.881.074, el resultado es un 46,83% de ejecución de los gastos en marzo respecto del gasto total ejecutado en el periodo. Indicar que esta medición es sólo un ejercicio respecto de cómo debe ser calculado el indicador. Precisar que, al tratarse de un indicador móvil, en relación a su fórmula cálculo, se deben generar las acciones correspondientes para lograr la meta de un 10% al año t, considerando la ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado.

Nº	Nombre	Meta	Ponderador	Responsable	Avance 1º Trimestre	Observación
3	<p>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</p> <p><b>Nota:</b> Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.</p>	Mide correctamente	5%	Jefatura Unidad de Presupuesto de Inversión Regional y Jefatura Departamento de Finanzas	12,32%	Las Jefaturas de la Unidad de Presupuesto de Inversión Regional y del Departamento de Finanzas informan que, con un presupuesto ley inicial de gasto subtítulos 22 y 29 de \$11.760.397.000, el gasto ejecutado al primer trimestre de estos subtítulos asciende a \$1.449.219.139, lo que arroja como resultado un 12,32% de gasto en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros. Precisar que se están desarrollando las mediciones de gasto en forma y fondo de los subtítulos 22 y 29
4	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	3%	5%	Jefatura Departamento de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros	0%	<p>La Jefatura del Departamento de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros remite base de datos con todos los contratos de obras de infraestructura pública que podrían finalizar en año t, que son 3 y corresponden a las siguientes iniciativas de inversión:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reposición y Relocalización Posta Rural Santa Marta de Liray, Colina</li> <li>2) Construcción Conexiones Red de Ciclovías del Gran Santiago Grupo 1, Santiago</li> <li>3) Mejoramiento Vial Calle Veintiuno De Mayo, Peñafior</li> </ol> <p>Adicionalmente, informa que, si bien la base de cálculo se encuentra definida, uno los medios de verificación que la debe sustentar es la liquidación de contrato y dicho documento debe ser emitido por la unidad técnica, procedimiento que no estaba instaurado, por lo cual para dar cumplimiento se debió elaborar y remitir Circular N° 02/2019 instruyendo este nuevo requerimiento para proyectos financiados por el FNDR en el caso del subtítulo 31. Sin perjuicio de lo anterior, se ha gestionado con las respectivas contrapartes que forman la base cálculo para que elaboren dicho documento que permitirá dar cumplimiento al indicador.</p>

PROGRAMA  
MARCO PMG 2019

Objetivo Nº 3  
Calidad de  
Servicios  
Ponderación 20%

Tiempo promedio de trámites finalizados

Ponderación 10%

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.

Ponderación 5%

Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t.

Ponderación 5%

# ESTADO DE AVANCE PRIMER TRIMESTRE

Nº	Nombre	Meta	Ponderador	Responsable	Avance 1º Trimestre	Observación
1	<p>Tiempo promedio de trámites finalizados</p> <p><b>Nota:</b> Trámite: "Postular a los fondos concursables del 6% Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana del Fondo Nacional de Desarrollo Regional", ID SINID370-13. Para la medición se va a considerar el Fondo de Seguridad Ciudadana. Los hitos del trámite comienzan cuando el postulante ingresa la iniciativa y finaliza cuando se le informa a su correo electrónico el resultado técnico de su postulación.</p>	Mide correctamente	10%	Jefatura Departamento de Informática	0%	<p>La Jefatura del Departamento de Informática informa que el trámite elegido, de acuerdo a lo requisitos técnicos PMG, -que indican que debe corresponder a aquel que tiene la mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios y asociado a producto estratégico institucional-, es "Postular a los fondos concursables del 6% Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana del Fondo Nacional de Desarrollo Regional", el que "considera la etapa de postulación al Fondo Nacional de Desarrollo Regional para financiar actividades culturales, deportivas y de seguridad ciudadana". Este trámite se encuentra en proceso, inició el 8 de marzo y termina el 20 de junio con la publicación de admisibilidades de los proyectos postulados al 6%, que para este año en plataforma correspondió a 2.151 postulaciones. Señalar que el indicador mide los trámites resueltos, que corresponde al tiempo transcurrido en días corridos, desde la solicitud del trámite, en nuestro caso "presentación de proyectos" y la finalización del mismo, es decir, "publicación de admisibilidades", que es cuando el usuario (postulante) recibe el bien o servicio solicitado (proyecto admisible o no admisible). Precisar que se están desarrollando etapas anteriores en forma y fondo para el cumplimiento de la medición del indicador</p>

Nº	Nombre	Meta	Ponderador	Responsable	Avance 1º Trimestre	Observación
2	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	100%	5%	Jefa Departamento de Informática	0%	La Jefatura del Departamento de Informática informa que se tienen 2 trámites digitalizados nivel 4, que significa que el trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital, y que son: Postular a los fondos concursables del 6% Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana del Fondo Nacional de Desarrollo Regional y Postulación al Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC). Señalar que el trámite en operación durante el primer trimestre es del 6%, que inició el 8 de marzo y termina el 20 de junio con la publicación de admisibilidades de los proyectos postulados al 6%, que para este año en plataforma correspondió a 2.151 postulaciones, respecto del FIC se estima inicie en el segundo trimestre. Precisar que a pesar de reportar 0% de avance efectivo se están desarrollando etapas anteriores en forma y fondo para el cumplimiento de la meta fijada en el indicador.
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	Mide correctamente	5%	Jefatura Departamento de Gestión Documental y Jefatura Departamento de Integridad y Ética Institucional	0%	La Jefatura del Departamento de Gestión Documental informa que se encuentra, en la Oficina de Partes, a disposición el libro de sugerencias y reclamos, así como el afiche que comunica acerca de ello a los usuarios. Durante el primer trimestre no se registraron reclamos

# CONSIDERACIONES PARA LOS INDICADORES DEL OBJETIVO CALIDAD DE SERVICIOS

Indicador:

**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**

Que se entiende por tramite de cara al usuario

- Tramite: Corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, generando un Procedimiento y *que finaliza con una respuesta para el solicitante.*

Es necesario establecer procedimientos adicionales de cierre del trámite en aquellos casos en que el usuario no retira el bien solicitado.

Solicitud del Bien o Servicio  
(todos los canales de atención)

**Confirmación de recepción de solicitud al Usuario**

Resultados Obtenidos

**Confirmación del Usuario o Hito de cierre si usuario no confirma ni retira**

Recepción e ingreso a la unidad correspondiente

Desarrollo del trámite

Notificación al Usuario de entrega del bien o Servicio Solicitado

Cierre del trámite

Indicador:

## Porcentaje de reclamos respondidos

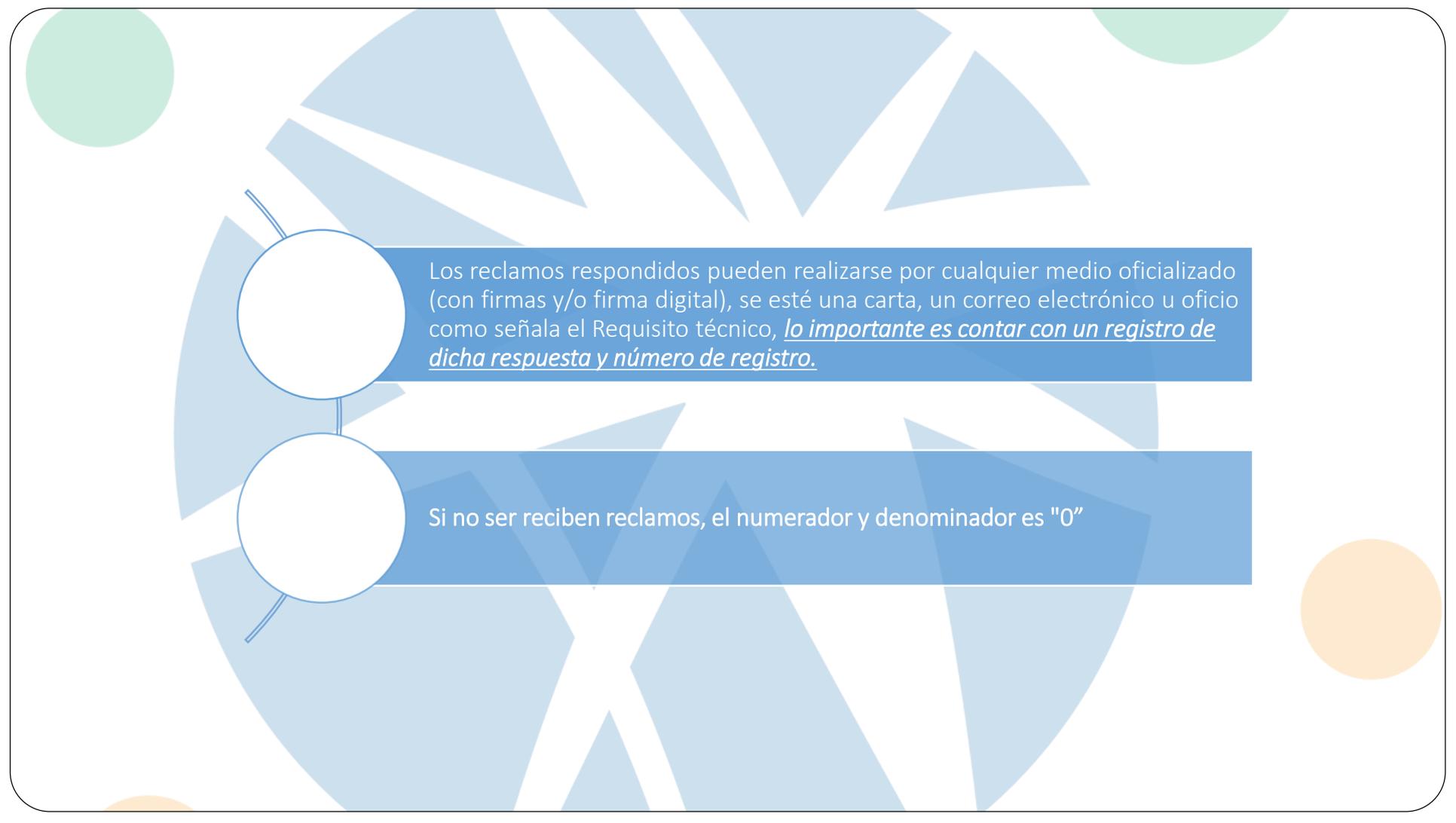
Que se entiende por tramite de cara al usuario

- Tramite: Corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, generando un Procedimiento y que finaliza con una respuesta para el solicitante.

Es necesario establecer procedimientos adicionales de cierre del trámite en aquellos casos en que el usuario no retira el bien solicitado.

Medio de Verificación

ID RECLAMO	BIEN/SERVICIO QUE APLICA	FECHA INGRESO RECLAMO	FECHA RESPUESTA RECLAMO	N° OFICIO O IDENTIFICACIÓN RESPUESTA	ESTADO DEL RECLAMO: 1.- INGRESADO 2.- EN ANALISIS 3.- RESPONDIDO



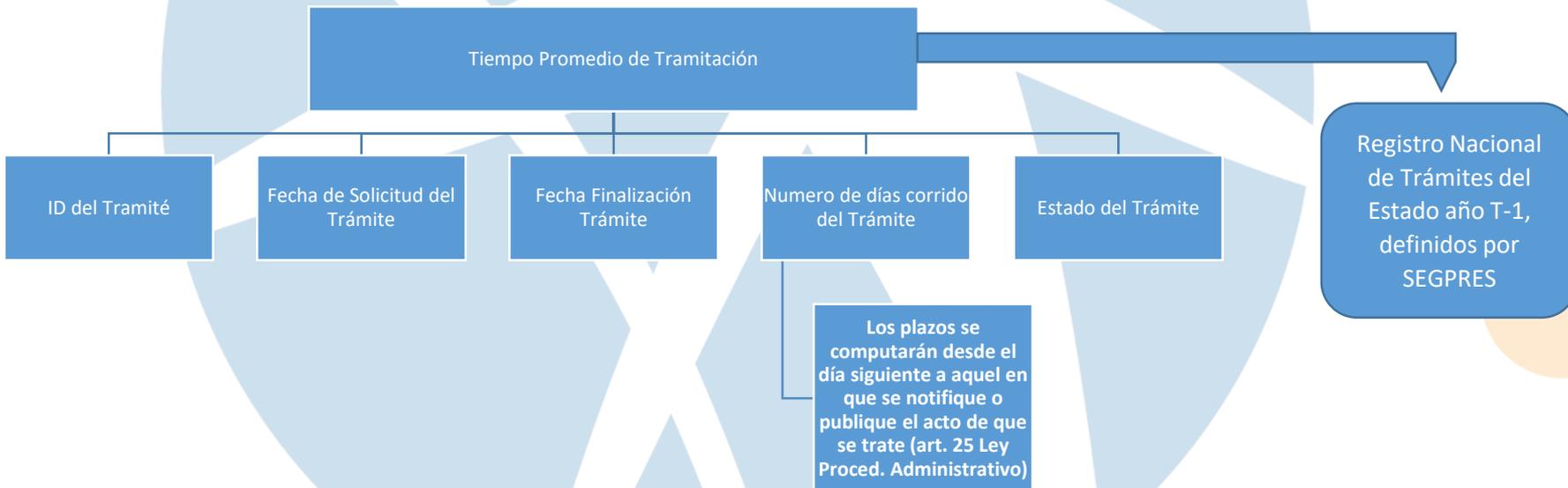
Los reclamos respondidos pueden realizarse por cualquier medio oficializado (con firmas y/o firma digital), se esté una carta, un correo electrónico u oficio como señala el Requisito técnico, *lo importante es contar con un registro de dicha respuesta y número de registro.*

Si no se reciben reclamos, el numerador y denominador es "0"

Indicador:

## Tiempo promedio de Tramitación

Fuentes de información que se debe utilizar para verificar el logro de los objetivos del indicador



Los días corridos consideran  
Lunes, Martes,  
Miércoles,  
Jueves, Viernes,  
Sábado, Domingo  
y Festivos

Se deben demostrar que se cumplen los hitos de inicio y termino establecidos en el tramite definido por el Servicio en el PMG

Especial Atención en:  
HITO DE INICIO:  
Usuario Solicita Tramite  
HITO FINAL:  
Usuario recibe bien /Servicio

La medición considera lo definido en la Ley de Procedimiento Administrativo Art. 25: "... Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate..."

# Consideraciones Indicadores 2019

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

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

# Consideraciones Indicadores 2019

El cumplimiento de los objetivos de gestión del año precedente, dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo, a un incremento del 7,6% de la suma de las remuneraciones indicadas en el artículo 4º que correspondan, siempre que la institución en que laboren haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos de gestión anuales a que se haya comprometido. Si dicho grado de cumplimiento fuere igual o superior a un 75% e inferior al 90%, el porcentaje de esta bonificación será de un 3,8%.

# Consideraciones Indicadores 2019

Se sugiere solicitar al Ministerio Respectivo realizar seguimiento, a través de su auditor ministerial y/o representante ministerial.

# RETROALIMENTACIÓN PMG 2018

## Hallazgos en Indicadores Estratégicos

- Errores de transcripción o digitación.
- Error de cálculo del indicador

# RETROALIMENTACIÓN PMG 2018

## Recomendaciones en Indicador Seguridad de la Información

- Explicitar el Registro de Operación dentro del Documento Maestro.

# Muchas Gracias!!

Departamento de Planificación  
y Control Institucional



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO