

# PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2020-2021

Departamento de Planificación  
y Control Institucional



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO

# INDICADORES PMG 2020

## Gestión Eficaz (Ponderación 35%)

Consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir los riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, perfeccionar las acciones de fiscalización, planificación control de gestión y los resultados operacionales

# INDICADORES PMG 2020

N°	INDICADOR	META	JEFATURA RESPONSABLE	EFFECTIVO A OCTUBRE	ANALISIS PERIODO
1	<p>Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t</p> <p><b>Ponderación: 10%</b></p>	96 % (110 /115 )	Jefatura Unidad de Presupuesto de Inversión Regional	98%	<p>La Jefatura de la Unidad de Presupuesto de Inversión Regional informa que al mes de abril se identificaron 115 iniciativas de inversión del subtítulo 31 de arrastre, de un total de 117, lo que arroja un cumplimiento de un 98% efectivo.</p> <p>Señalar que el indicador se encuentra cumplido en fondo y forma.</p>
2	<p>Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georreferenciada provincialmente</p> <p><b>Ponderación: 10%</b></p>	100 %	Jefatura Departamento de Planificación Regional	0%	<p>La Jefatura del Departamento de Planificación Regional informa que se han georreferenciado el 100% de la inversión de las iniciativas aprobadas en periodo enero a octubre correspondiente al Subtítulo 31 ítem 02, de acuerdo a las siguiente distribución por Provincia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Provincia de Chacabuco: 1 iniciativa por un monto de M\$726.186</li> <li>2) Provincia de Cordillera: 3 iniciativas por un monto de M\$5.153.445</li> <li>3) Provincia de Maipo: 3 iniciativas por un monto de M\$947.170</li> <li>4) Provincia de Melipilla: 3 iniciativas por un monto de M\$3.064.758</li> <li>5) Provincia de Talagante: 2 iniciativa por un monto de M\$3.058.698</li> <li>6) Provincia de Santiago: 19 iniciativas por un monto de M\$26.396.073</li> </ol> <p>Lo anterior, arroja una inversión total georreferenciada por un monto de M\$39.346.330.</p> <p>Precisar que a pesar de reportar 100% de avance efectivo para el periodo, para su cumplimiento se deben seguir desarrollando las georreferenciaciones en forma y fondo durante el año t.</p>

# INDICADORES PMG 2020

N°	INDICADOR	META	JEFATURA RESPONSABLE	EFFECTIVO A OCTUBRE	ANALISIS PERIODO
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t  <b>Ponderación: 5%</b>	100 % (5/5)	Coordina Jefatura Departamento de Planificación y Control Institucional	20% (1/5)	Se detalla a continuación por cada indicador.

# INDICADORES PMG GENERO 2020

INDICADOR	META	JEFATURA RESPONSABLE	EFFECTIVO A OCTUBRE	ANALISIS PERIODO
Porcentaje de informes de desempeño respecto de la política institucional de gestión de personas que respete la igualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral elaborados y enviados, durante el año 2020. Jefatura Departamento Gestión de Personas	100 %	Jefatura del Departamento de Gestión de Personas	75%	La Jefatura (S) del Departamento de Gestión de Personas informa que, durante el mes de octubre, se encuentra en revisión el primer borrador de la Política de Gestión y Desarrollo de las Personas del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, el cual tiene un especial interés por realzar la equidad de género y construir una cultura corporativa, colaborativa y conciliatoria para todas y todos los funcionarios del Servicio, independiente de su calidad jurídica, estamento o dependencia.
Porcentaje funcionarios/as de los estamentos técnicos, administrativos y auxiliares con capacitación en género y el ámbito de trabajo realizada durante el año 2020	20%	Jefatura del Departamento de Gestión de Personas	24%	La Jefatura (S) del Departamento de Gestión de Personas informa que durante el mes de junio se llevó a cabo la Capacitación en Género y el Ámbito de Trabajo a 15 funcionarios/as de una dotación efectiva de 63 personas de los estamentos Técnicos, Administrativos y Auxiliares, alcanzando un nivel de cumplimiento del 24%  Señalar que el indicador se encuentra cumplido en fondo y forma.

# INDICADORES PMG GENERO 2020

INDICADOR	META	JEFATURA RESPONSABLE	EFFECTIVO A OCTUBRE	ANALISIS PERIODO
Porcentaje de actividad de asistencia técnica de equidad de género para construir resiliencia realizada con regiones/instituciones extranjeras durante el año 2020	100%	Jefatura Unidad Ciudades Resilientes	75%	<p>La Jefatura (S) de la Unidad de Ciudades Resilientes informa que el 5 de agosto participó en el 4to Seminario, Salvador Ciudad Innovadora, organizado por la ciudad de Salvador, Brasil, el cual tuvo una duración de 12 horas, se adjunta certificado que da cuenta de la asistencia y extensión de la actividad de asistencia técnica de equidad de género para construir resiliencia. El Seminario se estructuró en 5 paneles que fueron los siguientes: (1) Género y cambio climático; (2) Enfoques verdes y vivir en ciudades; (3) Ciudades de economía circular, innovación y embalajes; (4) Innovación en la gestión ambiental y (5) Potencial y desafíos bahía de Todos Los Santos.</p> <p>La capacitación se realizó en inglés y quedó registrada en una grabación y se enviaron las presentaciones como material de apoyo. Se está en proceso de elaboración de informe que da cuenta de la actividad de asistencia técnica de equidad de género para construir resiliencia.</p>
Porcentaje de informes de desempeño del diagnóstico para la formulación de la actualización de la Estrategia Regional de Desarrollo 2022 -2031 elaborados y enviados, durante el año 2020.	100%	Jefatura Departamento de Planificación Regional	75%	<p>La Jefatura del Departamento de Planificación Regional señala que respecto del diagnóstico para la formulación de la actualización de la Estrategia Regional de Desarrollo 2022-2031, durante el mes de octubre, se continuo trabajando y profundizando respecto de la identificación del problema y árbol de soluciones, complementando el trabajo ya realizado con respecto al análisis de evaluación ex-post, aspectos metodológicos, revisión de cartera de proyectos y su relación con la ERD 2012-2021 y estudio de oferta (revisión de otras estrategias y políticas) e identificación de actores claves y grupos relevantes. Adicionalmente, señalar que se está en proceso de una encuesta interna dentro del GORE. Junto con lo anterior, se está preparando el informe final que contiene las conclusiones, plan de trabajo (2020 – 2021) y el consolidado con respecto al trabajo del año.</p>

# INDICADORES PMG GENERO 2020

INDICADOR	META	JEFATURA RESPONSABLE	EFECTIVO A OCTUBRE	ANALISIS PERIODO
<p>Porcentaje de informes de desempeño respecto de resolución de bases del 6% de Cultura, Deporte, Seguridad Ciudadana, Fondo Social Discapacidad e Inclusión y Adulto Mayor, y Protección del Medio Ambiente y Educación Ambiental con orientaciones estratégicas para mejorar el ejercicio de derechos y de niveles de igualdad y equidad de género elaborados y enviados, durante el año 2020</p>	100%	Jefatura del Departamento de Preinversión y Proyectos	75%	<p>La Jefatura del Departamento de Preinversión y Proyectos señala que luego de aumentado el plazo de postulación en 15 días, al igual que todas las etapas del proceso 6%, se incrementan las iniciativas postuladas en un número significativo, por lo que mediante la Resolución N° 49 con fecha 30 de septiembre, se da la instrucción de prorrogar el plazo de revisión de nuevos antecedentes en 7 días hábiles a contar del día 23 de septiembre. Se informa que se recibieron 1.952 postulaciones, de las cuales 253 (13%) son vía presencial y en línea 1.697 (87%).</p> <p>De las 1.952 postulaciones al mes de octubre se encuentran admisibles 1.590 iniciativas con el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>579 proyectos al Fondo de Deporte</li> <li>338 proyectos al Fondo de Cultura</li> <li>315 proyectos al Fondo de Seguridad Ciudadana</li> <li>244 proyectos al Fondo Social</li> <li>114 proyectos al Fondo de Medio Ambiente.</li> </ul>

# INDICADORES PMG 2020

N°	INDICADOR	META	JEFATURA RESPONSABLE	EFECTIVO A OCTUBRE	ANALISIS PERIODO
4	<p>Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t</p> <p><b>Ponderador: 10%</b></p>	2.31 % (4/173)	<p>Jefatura Departamento de Gestión de Personas</p> <p>Encargado Unidad de Prevención de Riesgos</p>	0,56%	<p>El Encargado de la Unidad de Prevención de Riesgos informa que, durante el mes de octubre, no han ocurrido accidentes del trabajo con tiempo perdido, lo cual representa un 0% de accidentabilidad, sobre un promedio de 177,8 funcionarios. Asimismo, se indica que se ha dado cumplimiento con lo solicitado en el Sistema de Registros de Comités Paritarios, aplicación web de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), contraparte técnica de este indicador.</p> <p>Señalar que este indicador requiere de la publicación del programa de trabajo y de las actas mensuales de las reuniones del Comité Paritario de Higiene y Seguridad como parte de sus requisitos para su cumplimiento.</p> <p>Precisar que durante el periodo enero a septiembre, se registró 1 accidente del trabajo con tiempo perdido, lo que representa un 0.56% acumulado.</p> <p><b>REVISION CON RED DE EXPERTOS MEDIOS DE VERIFICACION</b></p>



# INDICADORES PMG 2020

## Eficiencia Institucional (Ponderación 40%)

Consiste en favorecer el buen uso de la energía, realizar procesos de compra eficientes y mejorar el desempeño financiero de las instituciones.

# INDICADORES PMG 2020

N°	INDICADOR	META	JEFATURA RESPONSABLE	EFFECTIVO A OCTUBRE	ANALISIS PERIODO
1	Índice de eficiencia energética  <b>Ponderación: 10%</b>	Medir	Ingeniero eléctrico Departamento de Gestión de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros  Analista Departamento de Servicios Generales	Medir	<p>El Ingeniero Eléctrico del Departamento de Gestión de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros y el Analista del Departamento de Servicios Generales señalan que se han realizado las cargas de consumos del periodo noviembre de 2019 a octubre de 2020 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 acumulada para el periodo es de 562.243/29.200 lo que arroja como resultado 19.2549 KWH/M2.</p> <p><b>REVISION CON RED DE EXPERTOS MEDIOS DE VERIFICACION</b></p>

# INDICADORES PMG 2020

N°	INDICADOR	META	JEFATURA RESPONSABLE	EFECTIVO A OCTUBRE	ANALISIS PERIODO
2	<p>Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos iniciales establecidos en los contratos en el año t</p> <p><b>Ponderación: 10%</b></p>	Medir	Jefatura Departamento de Gestión de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros	Medir	<p>La Jefatura del Departamento de Gestión de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros remite base de datos con contratos de obra pública finalizado en el año 2020, y corresponde a la siguiente iniciativa de inversión:</p> <p>1) Restauración y Puesta en Valor Iglesia San Francisco El Monte.</p> <p>Para el periodo y de acuerdo a su fórmula de cálculo, la sumatoria de montos finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t – Sumatoria de montos establecidos en contratos iniciales de obras asciende a \$11.170.800 y la sumatoria de montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos, es de \$1.490.754.517, lo que arroja como resultado un 0,75%.</p>

# INDICADORES PMG 2020

N°	INDICADOR	META	JEFATURA RESPONSABLE	EFFECTIVO A OCTUBRE	ANALISIS PERIODO
3	<p>Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t</p> <p><b>Ponderación: 10%</b></p>	Medir	<p>Jefatura Departamento de Finanzas</p> <p>Jefatura Unidad de Presupuesto de Inversión Regional</p>	Medir	<p>La Jefatura del Departamento de Finanzas y la Jefatura de la Unidad de Presupuesto de Inversión Regional informan, que del total de gastos ejecutados al mes de octubre de \$97.040.989.812 y lo ejecutado en octubre, que asciende a \$11.776.292.279, el resultado es de un 12% de ejecución de los gastos al mes de medición respecto del gasto total ejecutado en el periodo.</p>
4	<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>Ponderación: 10%</b></p>	Medir	<p>Jefatura Departamento de Finanzas</p> <p>Jefatura Unidad de Presupuesto de Inversión Regional</p>	Medir	<p>La Jefatura del Departamento de Finanzas y la Jefatura de la Unidad de Presupuesto de Inversión Regional informan que, con un presupuesto Ley inicial de gastos de los subtítulos 22 y 29 de \$24.511.001.000, el gasto ejecutado en el mes de octubre es de \$2.458.779.692, lo que arroja un cumplimiento mensual del 10%.</p> <p>Señalar que durante el periodo enero a septiembre, el gasto ejecutado ascendió a \$12.441.881.495, lo que arroja como resultado acumulado \$14.900.661.187 que corresponde a un 61% de gastos de bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros.</p> <p>Precisar que se están realizando las mediciones de gasto en forma y fondo de los subtítulos 22 y 29 de los programas 01 y 02.</p>

# INDICADORES PMG 2020

## Calidad de Servicio (Ponderación 25%)

Consiste en mejorar el grado de satisfacción usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la gestión de reclamos, los procesos de atención y la digitalización de los trámites

# INDICADORES PMG 2020

N°	INDICADOR	META	JEFATURA RESPONSABLE	EFFECTIVO A OCTUBRE	ANALISIS PERIODO
1	Tiempo promedio de trámites finalizados  <b>Ponderación: 10%</b>	Medir	Jefatura Departamento de Informática	0%	<p>La Jefatura del Departamento de Informática señala que el 6% se encuentra operativo y finalizó sus postulaciones el día 14 de julio, durante el mes de octubre finalizó la revisión a las observaciones. Se informa que se recibieron 1.952 postulaciones, de las cuales 256 (13%) son vía presencial y en línea 1.696 (87%, de las cuales 1590 se encuentran admisibles al mes de octubre.</p> <p><b>Hito de inicio (solicitud): Postulación a los fondos concursables 6% por parte del usuario.</b></p> <p><b>Hito de finalización (recepción): Usuario recibe el pago de los fondos del 6%.</b></p>
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t  <b>Ponderación: 10%</b>	Medir	Jefatura Departamento de Planificación y Control Institucional  Jefatura Departamento de Gestión Documental y Archivo	Medir	<p>La Jefatura del Departamento de Planificación y Control Institucional y la Jefatura del Departamento de Gestión Documental reportan que, para el periodo enero a octubre, ingresaron 10 reclamos ciudadanos mediante banner en web institucional y en Oficina de Partes de nuestra institución, los cuales fueron respondidos en un 100%.</p> <p><b>REVISION CON RED DE EXPERTOS MEDIOS DE VERIFICACION</b></p>

# INDICADORES PMG 2020

N°	INDICADOR	META	JEFATURA RESPONSABLE	EFFECTIVO A OCTUBRE	ANALISIS PERIODO
3	<p>Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t</p> <p><b>Ponderación: 5%</b></p>	100% (2/2)	Coordina Jefatura Departamento de Informática	0%	<p>La Jefatura del Departamento de Informática señala que el 6% se encuentra operativo y finalizó sus postulaciones el día 14 de julio, durante el mes de octubre finalizó la revisión a las observaciones. En relación al trámite "<b>Postulación al Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC)</b>" señala que las bases se encuentran en proceso de presentación al Consejo Regional, para su aprobación.</p>

# HITOS 2020

Ord. N° 10.386 del 14-04-2020 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública informa la implementación de la Plataforma “SIS-PUERTA” para el monitoreo y control de gestión de los indicadores del Programa Marco PMG.

Los estados de avance de los indicadores del PMG deberán ser cargados durante los primeros 10 días hábiles de cada mes. Asimismo, y sólo para aquellos estados de avance correspondientes a los meses de junio y septiembre del 2020, se solicitó la carga de los medios de verificación junto a los resultados parciales.



# FORMULACION PMG 2021

## Objetivos de Gestión 2021

### ➤ Gestión Eficaz

1. Tasa de Accidentes Laborales (Meta)
2. Medidas para la Equidad de Género (Meta)
3. Indicador 1 de desempeño específico del Servicio, del proceso de formulación presupuestaria 2021 (Meta)
4. Indicador 2 de desempeño específico del Servicio, del proceso de formulación presupuestaria 2021 (Meta)

# FORMULACION PMG 2021

## Objetivos de Gestión 2021

### ➤ Eficiencia Institucional

1. Índice de Eficiencia Energética (Medir correctamente)
2. Concentración de Gasto Subtítulos 22 y 29 (Meta)
3. Desviación de Montos Contratos de Obras de Infraestructura (Meta)
4. Porcentaje de Licitaciones con 2 o menos Oferentes (Meta)

# FORMULACION PMG 2021

## Objetivos de Gestión 2021

### ➤ Calidad de los Servicios

1. Reclamos Respondidos (Meta)
2. Trámites Digitales (Meta)
3. Solicitudes de Acceso a Información Pública (Meta)
4. Indicador de Desempeño Específico del Servicio, del Proceso de Formulación Presupuestaria 2021

# INDICADOR 1: Tasa de Accidentes Laborales

<b>Indicador 1</b>	<b>TASA DE ACCIDENTES LABORALES</b>
<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Accidente del Trabajo: “Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte” (artículo 5 de la Ley N° 16.744), es decir, aquéllos que generan días perdidos (ausencia al trabajo) o causan el fallecimiento del trabajador. La determinación del indicador debe considerar Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto.</li><li>2. Promedio anual de trabajadores: corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinados meses a mes durante el período anual considerado, dividido por 12. Los trabajadores que hayan estado ausentes o con licencia médica durante todo el mes, no deben contabilizarse en el respectivo mes. Si ellos son reemplazados por trabajadores dependientes, éstos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</li><li>3. Todos los accidentes del trabajo ocurridos en el año t deben ser investigados, determinando sus causas, las medidas inmediatas y correctivas, justificando los casos en que no se haya finalizado la investigación en el año t. Los informes de investigación finalizados deben ser remitidos a SUSESO través de su aplicación web.</li></ol>
<b>Red de Expertos</b>	Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO.

Comprometen indicador servicios con tasa mayor a 1.66% (2017 al 2019) o número de accidentes mayor a 11 en 2019.  
La tasa nuestra es de 1,14% y los accidentes fueron 2017:2; 2018:3 y 2019: 1.  
Se va a solicitar EXIMIR.

# INDICADOR 2: Medidas de Equidad de Género

<b>Indicador 2</b>	<b>MEDIDAS DE EQUITAD DE GÉNERO</b>
<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de género.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t, \text{ de aquellas comprometidas}}{\text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t} \right) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Las medidas para la igualdad de género son el conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y estratégicas, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental vigente y a los productos estratégicos definidos en el formulario A1 2021 que realizan los Servicios, y a través de las cuales abordan programas y/o líneas de trabajo orientadas a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género, correspondientes al ámbito de acción del Servicio.</li><li>2. El Servicio deberá seleccionar al menos una (1) medida o un máximo de cinco (5) medidas de género a implementar en el año t, según el siguiente listado y, especificar un compromiso a implementar por cada medida comprometida, previa opinión técnica de la Red de Expertos:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.</li><li>ii. Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.</li><li>iii. Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.</li><li>iv. Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género</li><li>v. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género</li><li>vi. Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio-con perspectiva de género</li><li>vii. Legislación y/o normativas, con perspectiva de género.</li><li>viii. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.</li></ol><p>Una medida se considerará implementada cuando cuente con la opinión técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género respecto a que dicha medida, contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género correspondiente al ámbito de acción del Servicio, que se realizó en su totalidad y que cuenta con la documentación de respaldo.</p></li></ol>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género.

Se deberá comprometer al menos 1 medida y un máximo de 5 del listado definido por la Red de Expertos. Si el servicio compromete sólo 1 medida de preferencia que sea una medida estratégica.

Se va a comprometer 1 medida estratégica: “Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico”: para el 40% de los profesionales que ascienden en el mes de abril a 105.

# INDICADOR 4: Índice de Eficiencia Energética

<b>Indicador 4</b>	<b>INDICE EFICIENCIA ENERGÉTICA</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico de los consumos energéticos del Servicio, procurando su disminución paulatina, en función de las condiciones propias de cada Institución.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\frac{\text{(Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t)}}{\text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}}$
<b>Requisitos técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt- hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por el Servicio, que cuenten con una lectura efectiva mediante medidores o remarcadores de uso exclusivo de los inmuebles utilizados por el Servicio y que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición.</li><li>2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán la electricidad y el gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</li><li>3. Un mes se entenderá completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo dentro del mes (debido a posibles diferencias en la fecha de fin de la lectura de una factura con la fecha de inicio de lectura de la siguiente).</li><li>4. Para el cálculo, la conversión a Kwh será realizada en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía.</li><li>5. Se entenderá por inmueble a toda edificación utilizada por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas, independientemente de la condición de propiedad.</li><li>6. La ST (Superficie Total) corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de inmuebles que cada Servicio utilice durante el período de medición.</li><li>7. Cada Servicio, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, el catastro de todos los inmuebles que utiliza detallando su información básica (dirección, número(s) de rol(es) y superficie),</li><li>8. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, sus consumos energéticos de electricidad y gas de 12 meses completos del período t, para cada uno de los inmuebles del catastro, registrados y utilizados por el Servicio, tengan éstos medidores compartidos o de uso exclusivo. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, (boleta, factura electrónica, documento de la empresa correspondiente o registro gráfico del remarcador).</li><li>9. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</li></ol>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de Energía, Ministerio de Energía.

Mantiene medir correctamente.

# INDICADOR 5: Concentración del Gasto Subt. 22 y 29

<b>Indicador 5</b>	<b>CONCENTRACIÓN DEL GASTO SUBTÍTULOS 22 Y 29</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos en los meses finales del año.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t} \right) * 100$
<b>Requisitos técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los subtítulos 22 (Bienes y Servicios de Consumo) y 29 (Adquisición de Activos No Financieros) se encuentran definidos en el Decreto (H) N°854 de 2004 que determina clasificaciones presupuestarias.</li> <li>2. Se entiende por gasto del subtítulo 22, Bienes y Servicios de Consumo, a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público.</li> <li>3. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes. No incluye terrenos.</li> <li>4. Los montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos disponibles en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), en base devengado.</li> <li>5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no pagados.</li> <li>6. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t a los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>7. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t a los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>8. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t a los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución entre el 1 y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>9. Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t, corresponde al gasto de subtítulos 22 y 29 ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>10. Cifras en Miles de \$ de cada año.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Subdirección de Presupuestos, Dirección de Presupuestos.

Todos los servicios comprometen meta. Su resultado es la suma de 3 porcentajes: 1) julio a diciembre; 2) octubre a diciembre y 3) diciembre.

# INDICADOR 6: Desviación Montos Contratos de Obras

<b>Indicador 6</b>	<b>DESVIACIÓN MONTOS CONTRATOS DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficiencia del gasto de inversión en obras de infraestructura pública.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}}{\text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}} \right) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contrato de obra de infraestructura pública: es un acto por el cual el Ministerio encarga a un tercero la ejecución, reparación o conservación de una obra pública, incluyendo la restauración de edificios patrimoniales, lo cual debe efectuarse conforme a lo que determinan los antecedentes de la adjudicación, y cuenta con resolución de adjudicación, contrato y autorización de inicio de obras.</li><li>2. Contrato de obra de infraestructura pública finalizado: es aquel que cuenta con recepción definitiva de obras al año t y liquidación de contrato en el año t.</li><li>3. Liquidación de Contrato: corresponde al proceso de cierre definitivo del contrato de obras de infraestructura pública, el cual se materializa a través de una resolución, acta, decreto alcaldicio u otro documento oficial. (acto administrativo).</li><li>4. Contrato de obra de infraestructura pública finalizado con aumento efectivo de gasto: considera aquel contrato finalizado en el año t, cuyo monto final es mayor al monto inicial del contrato.</li><li>5. Montos finales de contrato de obra de infraestructura pública: monto pagado al contratista, establecido en la respectiva liquidación del contrato de obra finalizado.</li><li>6. El Servicio deberá informar para cada contrato de obra de infraestructura pública la fecha de inicio de contrato, el monto inicial, la fecha de modificación del contrato cuando corresponda; el monto final; la recepción definitiva de las obras y la liquidación de contrato.</li></ol>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Precisa alcance de liquidación de contratos: acto administrativo de cierre oficial del contrato de obras de infraestructura. Se incorpora como Red de Expertos la División de Desarrollo Regional de SUBDERE.



# INDICADOR 7: Licitaciones con 2 o menos Oferentes

<b>Indicador 7</b>	<b>LICITACIONES CON DOS O MENOS OFERENTES</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contar con procesos de compra participativos y eficientes.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ con dos o menos oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran:<ol style="list-style-type: none"><li>Todas las licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</li><li>La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde.</li><li>Las “Informadas”, que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N° 19.886 en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma.</li><li>Las licitaciones en estado “Revocada”, siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de las ofertas.</li><li>Las licitaciones en estado “Suspendida”, sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por un Tribunal con posterioridad al cierre de la recepción de ofertas.</li></ol></li><li>Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, no considera las re-adjudicaciones.</li><li>Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas con dos o menos oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado “desierta” por falta de oferentes, y aquellas que hayan recibido 1 o 2 ofertas.</li><li>Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, según lo establece su normativa: Ley N° 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</li></ol>

Lo deben comprometer todos los servicios con meta.

# INDICADOR 9: Reclamos Respondidos

<b>Indicador 9</b>	<b>RECLAMOS RESPONDIDOS</b>
<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos(as) reciben de las Instituciones del Estado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de reclamos respondidos en año } t / \text{Total de reclamos recibidos al año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se consideran reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.</li><li>2. Se entiende por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.</li><li>3. Se entiende por respuesta resolutive la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.</li><li>4. Total de reclamos recibidos al año t, corresponde a los reclamos recepcionados por el Servicio en el año t, incluyendo los reclamos recibidos en años anteriores y no respondidos.</li><li>5. El periodo de medición para los reclamos recibidos considera años anteriores y hasta el 31 de diciembre del año t. El periodo de medición para los reclamos respondidos considera del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li><li>6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y con la Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos sobre Contratos de Suministro y Prestación de Servicios, y aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la Institución receptora del reclamo.</li><li>7. El Servicio deberá precisar el código único de identificación (ID) del reclamo, actuaciones, atenciones o productos (bien y/o servicio) que aplica, fecha de ingreso del reclamo, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta y estado del reclamo, considerando únicamente los siguientes estados: ingresado, en análisis, respondido.</li></ol>
<b>Red de Expertos</b>	Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Lo comprometen todos los servicios con meta.  
Se va a solicitar EXIMIR. Año 2019: 10 y Año 2020: 10.

# INDICADOR 10: Trámites Digitales

<b>Indicador 10</b>	<b>TRÁMITES DIGITALES</b>
<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante la digitalización de trámites, en el marco de la meta presidencial de un 80% de trámites disponibles en línea.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año } t / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año } t) * 100.$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural o jurídica acceda a un producto (bien o servicio) entregado por un órgano de la Administración Central del Estado, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de una respuesta final al solicitante.</li><li>2. Respuesta final: aquella en virtud de la cual concluye el respectivo trámite sea ésta resolutive o no.</li><li>3. Trámites digitalizados: Corresponde a los que se encuentren en los siguientes niveles de digitalización:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Trámite Nivel 3d digitalizado: aquel que puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación en sentido estricto (Ley o Decreto) requiere de una etapa presencial. Para estos efectos, el Servicio deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización, con una interpretación jurídica fundada y firmada por el Jefe de Servicio.</li><li>b. Trámite digitalizado Nivel 4: aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital.</li></ol></li></ol> <p>Los trámites se entenderán digitalizados cuando puedan ser verificados a través de una herramienta analítica web.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Registro Nacional de Trámites: instrumento oficial que contiene el registro de todos los trámites de la Administración Central del Estado, administrado por SEGPRES.</li><li>5. El Servicio deberá mantener actualizada la información en el Registro Nacional de Trámites, la que deberá contener al menos la nómina de trámites, su caracterización e información de transacciones, que corresponden a la contabilización de los trámites finalizados por mes y canal de atención disponible. Los trámites finalizados corresponden a aquellos que concluyeron con la entrega de una respuesta final o resolutive al solicitante, favorable o desfavorable.</li></ol>
<b>Red de Expertos</b>	División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

# INDICADOR 11: Solicitudes de Acceso a Info. Pública

<b>Indicador 11</b>	<b>SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>
<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Responder las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en un plazo máximo de 15 días.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t, independientemente de cuando hayan ingresado.</li><li>2. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas en que la respuesta fue entregada, derivada, está a la espera de retiro de la información o fue desistida.</li><li>3. Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.</li><li>4. Las Instituciones deberán utilizar el “Portal Transparencia Chile”, del Consejo para la Transparencia, o en su defecto, establecer una interoperación entre el sistema utilizado por el Servicio y el Portal para la Transparencia.</li></ol>
<b>Red de Expertos</b>	Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Lo comprometen todos los servicios con meta con porcentaje de SAIP menor a 52% o número de SAIP mayor a 310.

# Muchas Gracias!!

Departamento de Planificación  
y Control Institucional



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO