



# GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*



GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*

# **Primera Sesión Comité Ejecutivo PMG**

# Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios año 2024



Mediante Decreto N°395 de fecha 07/10/2023, del Ministerio de Hacienda, se aprueba el Programa Marco de los PMG de los Servicios para el año 2024 en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley N°19.553.

Las instituciones deberán comprometer 3 Objetivos de Gestión (Gestión Eficaz, Eficiencia Institucional y Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios), los que serán medidos a través de indicadores de desempeño o instrumentos de similar naturaleza (sistemas de gestión con etapas de desarrollo), cuyas ponderaciones no podrán ser inferiores a 5%. La suma de las ponderaciones para los 3 Objetivos de Gestión deberá ser igual a 100%.

El incremento por desempeño institucional se otorga en relación con la ejecución eficiente y eficaz por parte de los Servicios de los indicadores/sistemas del programa Marco PMG. El Programa Marco se fundamenta en los principios de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios.

Link Programa de Mejoramiento de la Gestión Intranet:

<https://intranet.gobiernosantiago.cl/pmg/>

MINISTERIO DE HACIENDA  
 13 NOV 2023  
 TOTALMENTE TRAMITADO  
 DOCUMENTO OFICIAL

GOBIERNO DE SANTIAGO

MINISTERIO DE HACIENDA  
 DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS  
 Nº 499 U-2024  
 SERVICIOS DE SOSTENIMIENTO

MINISTERIO DE HACIENDA  
 OFICINA DE PARTES  
 RECEPCION

CONTRALORIA GENERAL  
 TOMA DE RAZON  
 RECEPCION

DEPART. JURIDICO							
DEP. T. E. Y PRESUPUESTO							
DEPART. CONTABIL.							
SUB. DEP. C. CENTRAL							
SUB. DEP. E. CUENTAS							
SUB. DEP. BENE. SOC.							
DEPART. AUDITORIA							
DEPART. V.O.P., U. Y T.							
SUB. DEP. MUNICIPI.							

REFRENDACION

SER. FOM. S. IMPUTAC.							
IMP. FOM. S. IMPUTAC.							
IMP. FOM. S. IMPUTAC.							
IMP. FOM. S. IMPUTAC.							
IMP. FOM. S. IMPUTAC.							
IMP. FOM. S. IMPUTAC.							
IMP. FOM. S. IMPUTAC.							
IMP. FOM. S. IMPUTAC.							

DECRETO EXENTO N° 395  
 SANTIAGO, 07 NOV 2023

**VISTOS:** Lo dispuesto en el artículo 32 N°6 del Decreto Supremo N°100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; D.F.L. N°1/19.653, de 2000, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el artículo 6° de la Ley N°19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica y sus modificaciones; el Decreto Supremo N°1.232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño Institucional; y la Resolución N°5 de 2019, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Ejecución de Trámite de Toma de Razón;

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley N°19.553, el incremento por desempeño institucional se concederá en relación con la ejecución eficiente y eficaz por parte de los Servicios, de los Programas de Mejoramiento de la Gestión;
- 2.- Que, para la adecuada aplicación del incremento antes referido resulta necesario contar con un documento en el que se consignar, para el conjunto de las instituciones del Sector Público, los objetivos de gestión que se consideran esenciales para un desarrollo eficaz, eficiente y de calidad de los servicios y que contribuyan a la modernización del Estado y mejora de la gestión pública denominado "Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión";
- 3.- Que, en consecuencia, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, debe contener los objetivos de gestión eficaz, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/as, sus ponderaciones, indicadores u otros instrumentos que medirán el grado de cumplimiento de los objetivos comprometidos, los porcentajes mínimos de cumplimiento y los medios de verificación.

10641/2023 20150990

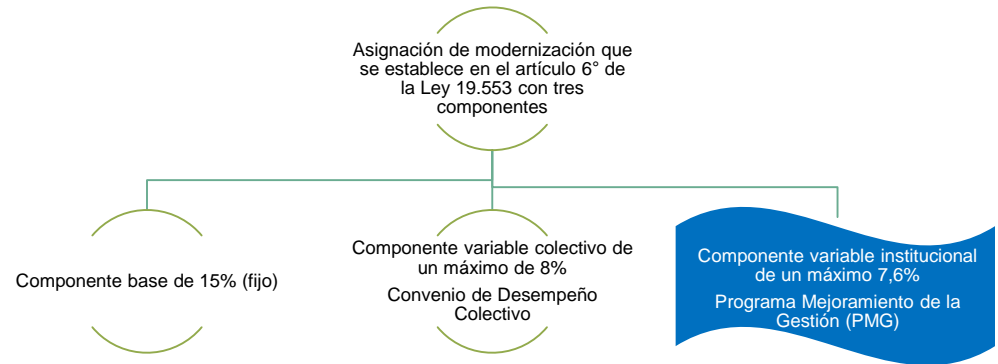
# Consideraciones generales

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos asocian el cumplimiento de Objetivos de Gestión a un incentivo de carácter monetario para todos/as los/as funcionarios/as, cuyos propósitos principales son:

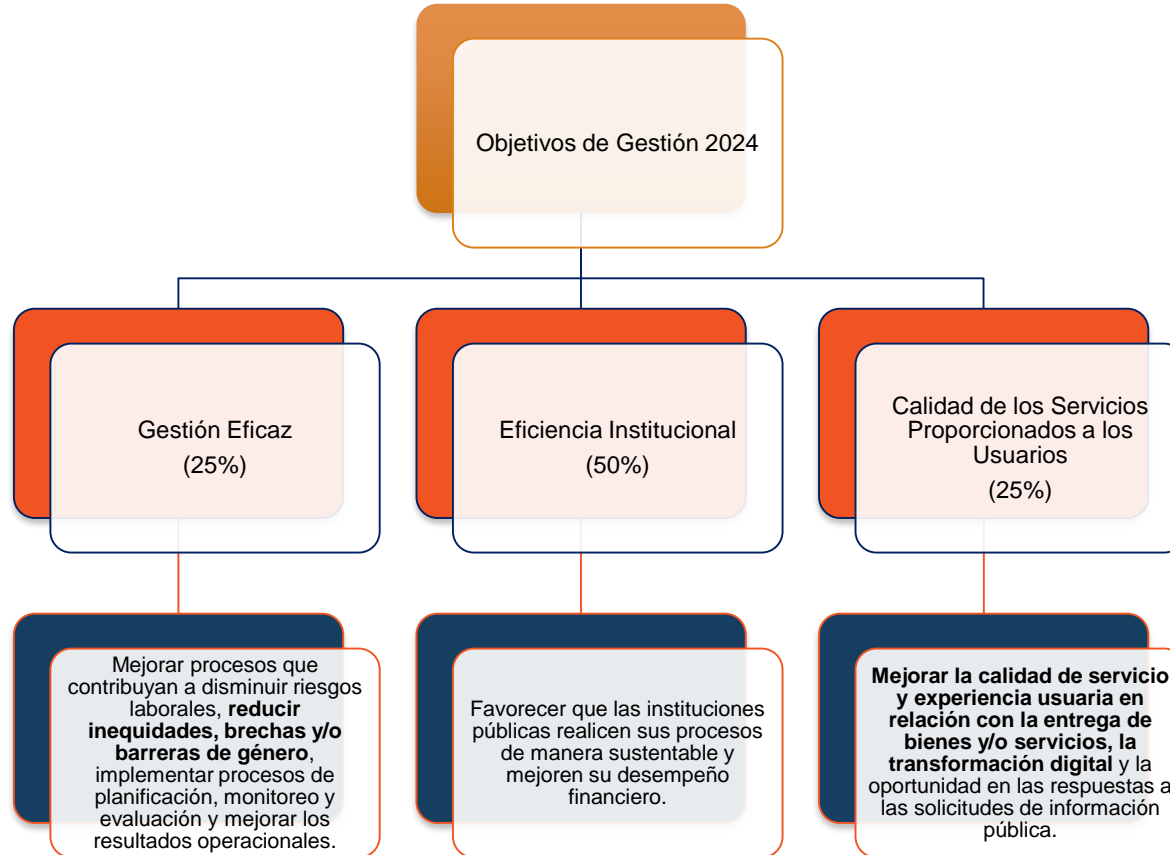
1) Contribuir a la modernización del Estado a través de la implementación de nuevas herramientas de gestión;

2) Contribuir al mejoramiento del desempeño de las instituciones públicas y promover la eficiencia en el uso de los recursos formando parte del sistema de monitoreo y evaluación del Gobierno Central; y


3) Mejorar las remuneraciones de los/as funcionarios/as a través de un incentivo económico de carácter variable.




# Resumen indicadores y sistemas Marco PMG 2024




# Resumen indicadores y sistemas Marco PMG 2024




**Medidas de Equidad de Género**  
Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género,  
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.




**Sistema Estado Verde**  
Subsecretaría del Medio Ambiente, Dirección de Compras  
y Contratación Pública y Subsecretaría de Energía.




**Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29**  
Subdirección de Presupuestos, Dirección de  
Presupuestos, Ministerio de Hacienda.



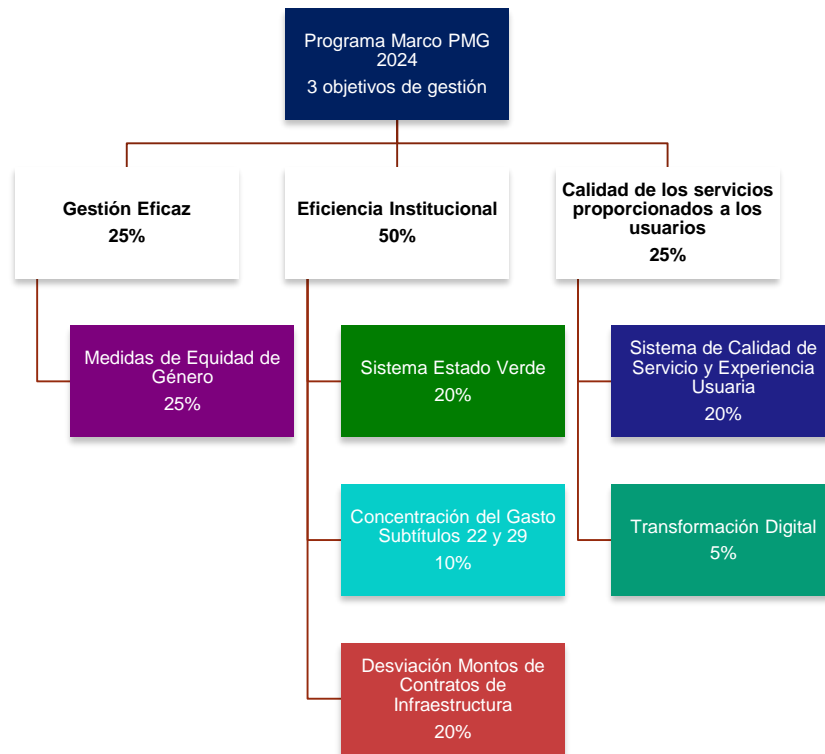
**Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura**  
Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo,  
Ministerio del Interior y Seguridad Pública.



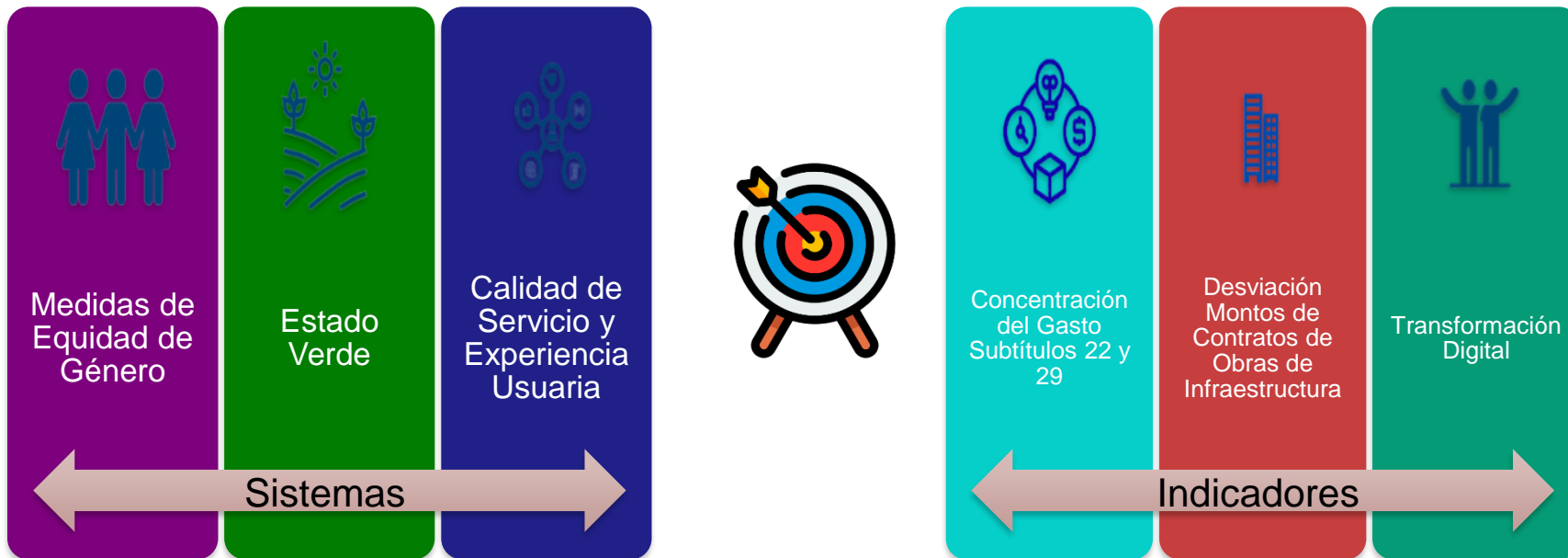
**Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria**  
Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de  
Hacienda y Comisión Asesora Presidencial para la  
Integridad Pública y Transparencia, Ministerio Secretaría  
General de la Presidencia



**Transformación Digital**  
División de Gobierno Digital, Ministerio Secretaría General  
de la Presidencia.



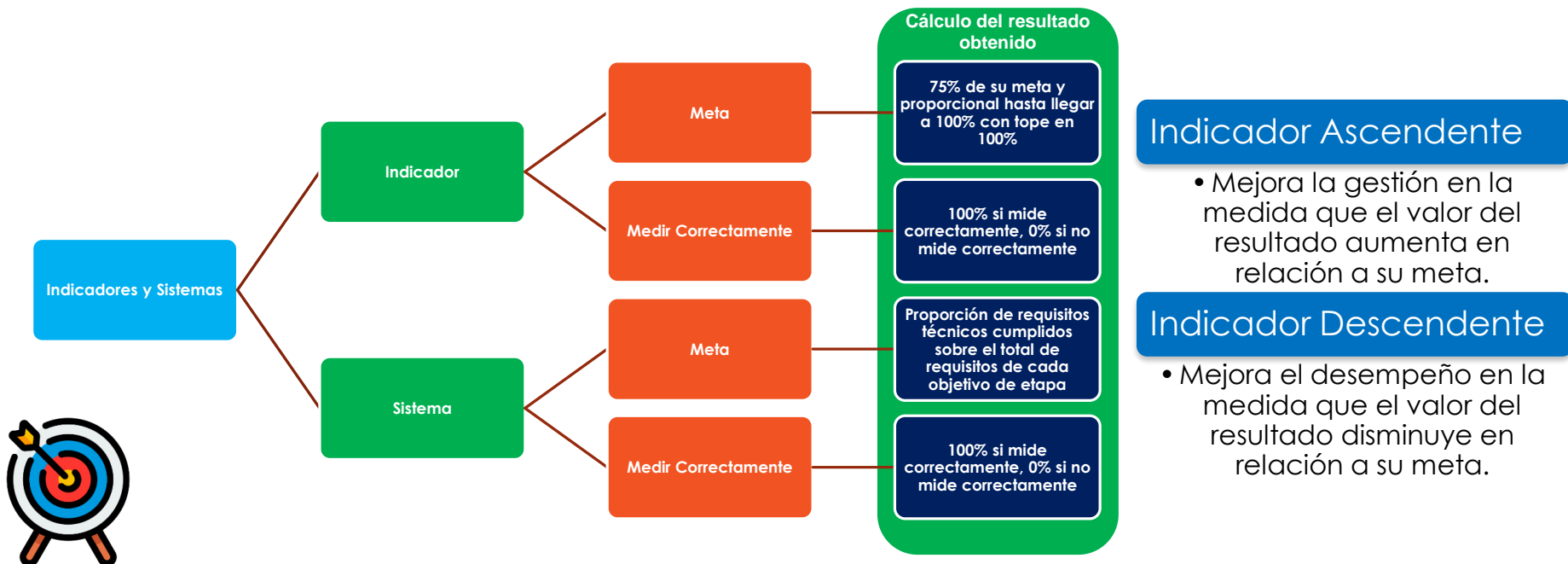
# Indicadores y Sistemas Marco PMG 2024



# Indicadores y Sistemas Marco PMG 2024

El cumplimiento global del PMG, será el resultado de la suma de las ponderaciones obtenidas en cada uno de los Objetivos de Gestión.

El nivel de cumplimiento de cada Objetivo de Gestión corresponderá a la suma de las ponderaciones de cada indicador de desempeño cumplido y parcialmente cumplido, y de la suma de las ponderaciones obtenidas de los requisitos técnicos cumplidos en los Sistemas de Gestión “Estado Verde” y “Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría”.







# Sistema N°1: Medidas de Equidad de Género

25%

Meta  
37,5%



## Objetivo del sistema

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 igualdad de género

### Responsables:

- ✓ Jefatura Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas
- ✓ Jefatura Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones
- ✓ Jefatura División de Fomento e Industria

### Red de Expertas:

- Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Tipo de Indicador: Dicotómico (cumple/no cumple)

Los requisitos técnicos serán detallados más adelante por la Red de Expertas.



1) Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género (gestión interna)

5) Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género (estratégico)

6) Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género (estratégico)

### Fórmula de cálculo:

(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el Programa Marco del año t) \* 100.

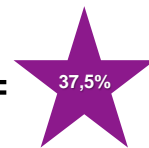


Medidas de igualdad de género implementadas (3)

Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el Programa Marco del año t (8)

\*100 =

37,5%



### Consideraciones:

1. El Servicio deberá comprometer un mínimo de 3 y un máximo de 6 medidas de igualdad de género a implementar en el año t, y especificar al menos un compromiso por cada medida seleccionada.
2. Se deben cumplir las 3 medidas de equidad de género, ya que el mínimo de cumplimiento para el sistema es de un 75%, si uno no cumple el porcentaje de cumplimiento es de 67%, por tanto, no cumple el mínimo de cumplimiento y el ponderador obtenido será 0%.
3. Los Servicios deberán priorizar las medidas estratégicas de igualdad de género, las cuales corresponden a las medidas 5) Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género, 6) Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género, 7) Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género y 8) Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género



# Medida de Equidad de Género 1.1: Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.

25%

GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

Meta  
4

## Objetivo de Gestión:

- Actualizar el procedimiento y elaborar el plan anual para la prevención, denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual con el objetivo de preservar y potenciar ambientes de trabajo saludables, que brinden a las personas espacios de crecimiento y desarrollo en contextos constructivos, estableciendo como condición básica el poder sostener relaciones de respeto y valoración

## Sentido del indicador:

- Cumplir Meta

## Responsable:

- Jefatura Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas

## Red de Expertos:

- Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

## Fórmula de cálculo:

Cantidad de informes con la actualización del procedimiento y elaboración del plan anual para la prevención, denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, enviados y elaborados, durante el año 2024=4.



## Base propuesta:

**4 informes trimestrales, junto con la resolución que aprueba el procedimiento y la resolución que aprueba el plan anual**



## Medios de Verificación:

- 1) Memorando primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de la Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, que contenga:
  - a) Informe de desempeño, firmado por la Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, que dé cuenta de la actualización del procedimiento y la elaboración del plan anual para la prevención, denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual;
  - b) Resolución que aprueba el procedimiento para la prevención, denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, según aplique;
  - c) Resolución que aprueba el plan anual para la prevención, denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, según aplique.

## Notas técnicas:

1. Para la actualización del procedimiento y elaboración del plan anual para la prevención, denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual se deben considerar datos desagregados por sexo y análisis de género con el objetivo de fortalecer la perspectiva de género.
2. La actualización del procedimiento y elaboración del plan anual para la prevención, denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual debe garantizar que no se generen o reproduzcan roles, sesgos o estereotipos sexistas.
3. La actualización del procedimiento y elaboración del plan anual para la prevención, denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual debe ser difundido al personal como instrumento de gestión de personas con perspectiva de género.
4. Para el año 2024, se ha planificado la entrega de 4 memorandos con antecedentes.
5. Cada informe será reportado trimestralmente.

## Indicaciones:

1. Se debe remitir programación de elaboración del procedimiento y plan anual.
2. En caso de desviación de las actividades enviar reprogramación y justificación de la desviación.
3. La elaboración debe incluir en su metodología la desagregación por sexo y el análisis de género.
4. El procedimiento y el plan anual deben garantizar en su contenido que no se generen o reproduzcan roles, sesgos o estereotipos sexistas.
5. La difusión no sólo debe ser por mail, sino que se deben generar instancias participativas que aseguren su publicidad, y se debe acreditar mediante fotografías u otro medio de verificación.
6. Usar como línea base el Código de Ética y Conducta para la consistencia de las políticas focalizada en las personas.
7. El foco es la actualización del procedimiento y la elaboración del plan y el informe es el medio para dar cuenta.



# Medida de Equidad de Género 1.5 Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género

25%

GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

Meta  
70%

## Objetivo de Gestión:

- Porcentaje de unidades formuladoras municipales capacitadas en el proceso de preinversión, para iniciativas postuladas al FNDR, bajo las distintas modalidades, respecto a lineamientos y prioridades asociadas al Plan de Gobierno Regional y su Presupuesto, durante el año 2024

## Sentido del indicador:

- Cumplir meta

## Responsable:

- Jefatura Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones

## Red de Expertos:

- Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

## Fórmula de cálculo:

(Cantidad de unidades formuladoras municipales capacitadas en el proceso de preinversión, para iniciativas postuladas al FNDR, bajo las distintas modalidades, respecto a lineamientos y prioridades asociadas al Plan de Gobierno Regional y su Presupuesto, durante el año 2024/Cantidad total de unidades formuladoras municipales)\*100.



## Base propuesta:

**Unidades formuladoras municipales capacitadas (37)**  


---

**Total de unidades formuladoras municipales (52)**

= 70%



## Medios de Verificación:

1. Memorando primer trimestre de la Jefatura del Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones a la Jefatura de la División de Planificación y Desarrollo Regional, que contenga:
  - a) Programa de la capacitación que incluya contenidos de ésta;
2. Memorando segundo, tercer y cuarto trimestre de la Jefatura del Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones a la Jefatura de la División de Planificación y Desarrollo Regional, que contenga, según aplique:
  - a) Documento firmado por la Jefatura del Departamento de Análisis y Evaluación de Inversiones que contenga, según aplique, lo siguiente:
    - i. Invitación a las unidades formuladoras municipales.
    - ii. Nómina de asistencia de los funcionarios de las unidades formuladoras municipales a la capacitación.
    - iii. Presentación de la jornada de capacitación.

## Notas técnicas:

1. La Región Metropolitana de Santiago está conformada por 52 municipios.
2. La capacitación, a las unidades formuladoras municipales, en el proceso de preinversión para iniciativas postuladas al FNDR deberá incorporar la perspectiva de género para contribuir a la disminución de inequidades, brechas y/o barreras de género.
3. La presentación de la capacitación deberá ser difundida al personal.
4. Para el año 2024, se ha planificado la entrega de 4 memorandos con antecedentes.
5. Cada informe será reportado trimestralmente.
6. La capacitación podrá realizarse en modalidad presencial y/o virtual.

## Indicaciones:

1. El mínimo requerido de municipios para la capacitación son 37.
2. En la modalidad presencial de la capacitación la nómina de asistencia debe contener nombre, cargo, firma y el municipio al que pertenece.
3. En la modalidad virtual de la capacitación se debe remitir un certificado firmado por la jefatura con los mismos datos de la presencial.
4. La invitación de correo electrónico debe evidenciar claramente los municipios en sus direcciones de mail, sino explicar en el medio de verificación.
5. La presentación de la jornada de capacitación, debe evidenciar en sus contenidos, cómo se abordará intencionalmente la incorporación de la perspectiva de género para contribuir a la disminución de inequidades, brechas y/o barreras de género.
6. Para el cumplimiento de la difusión de la presentación al personal se recomienda vía correo electrónico masivo y que se adjunte copia de lista de direcciones de mails correspondiente a la dotación de personal al 31 de marzo del año t.



# Medida de Equidad de Género 1.6 Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género

25%

GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

Meta  
4

## Objetivo de Gestión:

- Cantidad de informes de coordinación de la adjudicación y ejecución del diagnóstico estrategia y política regional de ciencia, tecnología e innovación, elaborados y enviados, durante el año 2024

## Sentido del indicador:

- Cumplir meta

## Responsable:

- Jefatura División de Fomento e Industria

## Red de Expertos:

- Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

## Fórmula de cálculo:

Cantidad de informes de coordinación de la adjudicación y ejecución del diagnóstico estrategia y política regional de ciencia, tecnología e innovación, elaborados y enviados, durante el año 2024=4.



## Base propuesta:

**4 informes trimestrales que den cuenta de la coordinación de la adjudicación y la ejecución del diagnóstico de la estrategia y política regional de ciencia, tecnología e innovación**

=



## Medios de Verificación:

Memorando primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de la Jefatura de la División de Fomento e Industria a la Jefatura de la División de Planificación y Desarrollo Regional, que contenga:

1. Informe de desempeño, firmado por la Jefatura de la División de Fomento e Industria, que dé cuenta del avance de la coordinación de la adjudicación y ejecución del diagnóstico estrategia y política regional de ciencia, tecnología e innovación.

## Notas técnicas:

- 1) El diagnóstico formará parte del insumo basal para la futura estrategia y política regional de ciencia, tecnología e innovación, instrumentos de planificación que contribuyen al bienestar y progreso de la ciudadanía a través de acciones que impacten de forma positiva en el fortalecimiento de un ecosistema de conocimiento e innovación, además de priorizar la preservación de ecosistemas, biodiversidad, posicionando a la ciencia, tecnología e innovación, como desarrollo armónico de los territorios.
- 2) Se debe proponer e implementar una metodología de trabajo para el desarrollo de la estrategia de ciencia, tecnología e innovación con enfoque de género basado en misiones o desafíos territoriales.
- 3) Para el año 2024, se ha planificado la entrega de 4 memorandos con antecedentes.
- 4) Cada informe será reportado trimestralmente.

## Indicaciones:

1. Se debe entregar una programación de la coordinación de la adjudicación y ejecución.
2. En caso de desviación de las actividades enviar reprogramación y justificación de la desviación.
3. Se debe evidenciar claramente la incorporación de la metodología de trabajo con enfoque de género basado en las misiones o desafíos institucionales.
4. El foco es la coordinación de la adjudicación y ejecución y el informe es el medio para dar cuenta.



# Sistema N°2: Estado Verde 20%

Los requisitos técnicos serán detallados más adelante por la Red de Expertos.



**Objetivo Sistema:** Implementar progresivamente una gestión sustentable en los procesos administrativos y en los productos estratégicos de las instituciones, con el fin de disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

**Sentido de la medición:** Medir correctamente, el cálculo del cumplimiento del Sistema es en relación a la proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos de cada objetivo de la etapa. Si no cumple algún requisito técnico, se descuenta la proporción respecto del requisito técnico de acuerdo al ponderador del objetivo.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Subsecretaría de Medio Ambiente (política ambiental, traslados de personas, gestión del papel, hídrica, de los residuos y de los bienes muebles).
- Dirección de Compras y Contratación Pública (compras sustentables)
- Subsecretaría de Energía (Gestión energética y de vehículos)

**Responsables:** Analistas Departamento de Inversiones (Carlos Basaletti y Elías Martínez) y Jefatura Departamento de Servicios Generales (Claudio Muñoz).



1) Constituir Comité Estado Verde



2) Revisar existencia de política ambiental o de sustentabilidad



3) Capacitación de al menos 30% colaboradores en materia de sistema estado verde y cambio climático



4) Catastro de todos los inmuebles



5) N° de colaboradores por inmueble



6) Definir inmueble y colaboradores para diagnóstico



7) La gestión energética



8) La gestión de los vehículos



9) Traslados de personas



10) La gestión del papel



11) La gestión hídrica



12) La gestión de los residuos



13) La gestión de los bienes muebles



14) La gestión de compras sustentables

Etapa 1  
(15%)

## Objetivo 1 (8%)

Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.

## Objetivo 2 (7%)

Etapa 1/Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.



## Sistema N°2: Estado Verde 20%

Etapa 2 (5%)

Objetivo 1 (2,5%)  
Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde

Objetivo 2 (2,5%)  
Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas



1) Elaboración de la política interna de gestión ambiental



2) Concientización Estado Verde y/o cambio climático y capacitación en compras sustentables.



3) Incremento concientización colaboradores en materia de Sistema Estado verde y cambio climático (E1/TR3)



4) Incorporar temática ambiental en Plan Anual de Capacitación



5) Elaboración y aprobación Plan de Gestión Ambiental y reporte a la Red de Expertos/as



6) El Plan de Gestión ambiental contiene priorización de brechas ambientales, objetivos y acciones para reducir brechas e indicadores y/o ajustes en la metodología



7) Implementar una iniciativa o proyecto piloto de sustentabilidad en la gestión interna



8) Elaborar Programa del Trabajo del Plan de Gestión Ambiental



# Indicador N°3: Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29

10%

Meta  
103,52%



## Objetivo del indicador:

- Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos de operación que se indican en los últimos meses del año

## Sentido del indicador:

- Descendente. Cumplir meta  $\leq 103,52\%$

## Responsable:

- Jefatura Departamento de Finanzas

## Red de expertos:

- Subdirección de Presupuestos, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda

## Nota técnica

- Programa 01 subtítulos 22 y 29
- Subtítulo 29 considera sólo ítems 04 (Mobiliario y otros), 05 (Máquinas y Equipos) y 07 (Programas Informáticos)

Subtítulos e Items	Presupuesto Inicial	Programado Primer Trimestre	Programado Segundo Trimestre	Programado Segundo Semestre	Programado Cuarto Trimestre	Programado Diciembre
Subtítulo 22 "BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO"	1.281.465	283.018	287.426	711.021	403.076	142.418
El subtítulo 22 debe abrirse en tantas líneas como ítems o actividades relevantes para el servicio consulte este subtítulo.						
Subtítulo 29 "ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS"	295.569	48.316	36.012	211.241	142.289	22.492
04 Mobiliario y Otros	78.874	12.900	9.615	56.359	37.991	0
05 Máquinas y Equipos	8.520	1.401	1.044	6.075	4.126	0
07 Programas Informáticos	208.175	34.015	25.353	148.807	100.172	22.492
<b>Total general Subtítulos 22 y 29</b>	<b>1.577.034</b>	<b>331.334</b>	<b>323.438</b>	<b>922.262</b>	<b>545.365</b>	<b>164.910</b>

## Base inicial propuesta:

Gasto ejecutado subt. 22 y 29 2T (M\$922.262)  
 + gasto ejecutado subt. 22 y 29 4T(M\$545.365)  
 + gasto subt. 22 y 29 diciembre (M\$164.910) =  
**M\$1.632.537**

Gasto programado en el año T  
 (M\$1.577.034)

$\times 100 =$

**103,52%**

## Fórmula de cálculo:

$$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t, + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t}{\text{Total gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t} \right) \times 100$$

## Medios de Verificación:

- Planilla Excel con el reporte del porcentaje de gasto efectivo del periodo respecto del presupuesto de gasto de los subtítulos 22 y 29.
- Reporte SIGFE que refleje la ejecución del gasto mensual medido.

## Indicaciones:

- Para el resultado efectivo considerar los 2 decimales.
- Entregar mensualmente data de acuerdo a la fórmula de cálculo proyectada (segundo semestre, cuarto trimestre y diciembre).
- Adjuntar decretos modificatorios que afecten los subtítulos 22 y 29 y explicar las modificaciones.



# Indicador N°4: Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura

20%

GS

GOBIERNO DE SANTIAGO

Meta  
4,19%



## Objetivo del indicador:

- Mejorar la eficiencia del gasto de inversión en obras de infraestructura pública

## Sentido de la medición:

- Descendente. Cumplir meta  $\leq$  4,19%

## Responsable:

- Jefatura Departamento de Inversiones

## Red de Expertos:

- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Ministerio del Interior y Seguridad Pública

## Nota técnica

- Cumplir meta, incluyendo todos los contratos financiados con el Subtítulo 31 y 33 a excepción de los asociados al ítem presupuestario 33.03.125 Fondo Regional de Iniciativa Local (FRIL).
- Implementar el requisito técnico N°6, relativo a entregar información de los contratos, que incluirá todos los financiados con el Subtítulo 31 y 33, inclusive los asociados al ítem presupuestario 33.03.125 FRIL.
- El Servicio deberá medir correctamente un segundo indicador, que incluya sólo los contratos asociados al ítem presupuestario 33.03.125 FRIL.

Los requisitos técnicos serán detallados más adelante por la Red de Expertos.

N°	BIP	Nombre Proyecto	Estado de Situación	Monto Contratado Original \$	Monto Final Contrato Includo Modificación (Aumento o Disminución) \$	Diferencia entre lo contratado inicial y final
1	40008570	CONSERVACION LICEO EL BOLLENAR, COMUNA DE MELIPILLA	TERMINADO	522.839.418	542.672.729	19.833.311
2	40008642	CONSERVACION ESCUELA SAN JUAN COMUNA DE PIRQUE	TERMINADO	49.428.661	53.571.498	4.142.837
				572.268.079	596.244.227	23.976.148

## Fórmula de cálculo:

((Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t; con un aumento efectivo de gastos-Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)/(Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos))\*100.

## Base inicial propuesta:

**Montos finales de contratos (\$596.224.227) - Montos iniciales establecidos en contratos (\$572.268.079) = \$23.976.148**

**Suma de montos iniciales establecidos en contratos (\$572.268.079)**

=

4,19%

## Medios de Verificación:

- 1) Acta de recepción definitiva de obras.
- 2) Resolución de liquidación de contrato
- 3) Reporte ChileIndica.

## Indicaciones

1. Remitir contrato inicial, aumento, acta de recepción final y liquidación de contrato.
2. Adicionalmente, se debe medir correctamente el ítem presupuestario 33.03.125 FRIL (Fondo Regional de Iniciativa Local).
3. Resolución de la liquidación de contrato debería contener claramente identificado el numerador y denominador.
4. Coordinar reunión con el equipo de ChileIndica para el cumplimiento del segundo indicador de medición correcta de los contratos FRIL.





# Sistema N°5: Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

20%



**Objetivo Sistema:** Mejorar la calidad del servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.

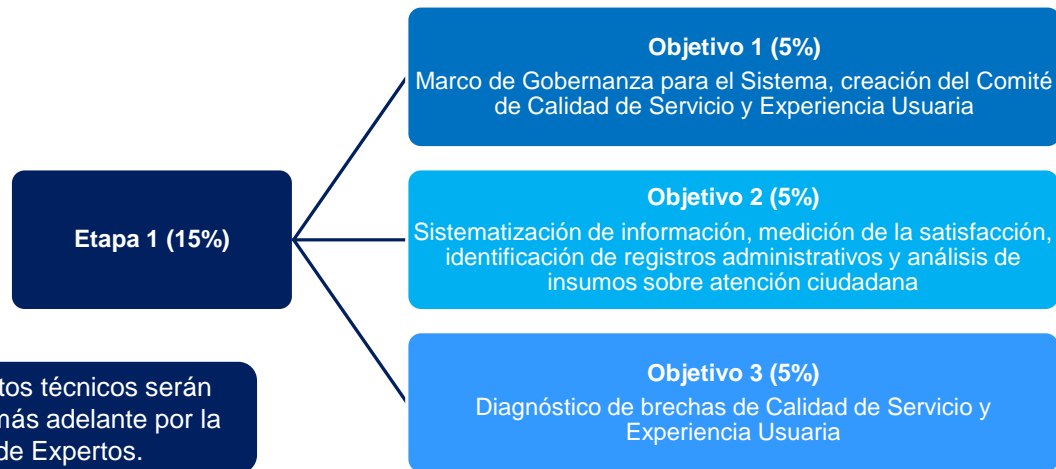
**Sentido de la medición:** Medir correctamente, el cálculo del cumplimiento del Sistema es en relación a la proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos de cada objetivo de la etapa. Si no cumple algún requisito técnico, se descuenta la proporción respecto del requisito técnico de acuerdo al ponderador del objetivo.

**Meta:** 100% si mide correctamente.

## Red de Expertos:

- Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda
- Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia.

**Responsable:** Jefatura Departamento de Ética, Integridad y Transparencia.



Los requisitos técnicos serán detallados más adelante por la Red de Expertos.



1) Constitución Comité



2) Análisis existencia política calidad de servicio



3) Actividad de concientización con asistencia del 30% de sus funcionarios



4) La caracterización de registros administrativos



5) Los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía



6) Los reclamos respondidos



7) Los tiempos de respuesta a reclamos



8) Información de instrumentos de percepción usuaría y de registros administrativos



9) Informe diagnóstico con fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos de trabajo



10) Considerar la opinión del Comité en la elaboración del diagnóstico



11) Difundir el informe diagnóstico a los funcionarios/as, directivos y COSOC



# Sistema N°5: Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

20%



## Etapa 2 (5%)

**Objetivo 1 (5%)**  
Diseño o actualización de la Política de Calidad de Servicio y Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



1) Definir una política de calidad de servicio, aprobada por el Jefe de Servicio y contar con la opinión técnica favorable de la red de expertos/as



2) Definir la política de calidad de servicio de forma participativa



3) Difundir la política de calidad de servicio a funcionarios/as



4) Diseñar un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



5) Definir el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de forma participativa



6) Difundir el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a funcionarios/as.



# Indicador N°6: Transformación Digital

5%



Meta  
100%



## Objetivo del indicador:

- Mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas por parte de los órganos de la Administración del Estado, mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos, en el marco de la Transformación Digital del Estado.

## Sentido de la medición:

- Medir correctamente.

## Responsable:

- Jefatura Departamento de Tecnologías de la Información.

## Red de expertos:

- División de Gobierno Digital, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Los requisitos técnicos serán detallados más adelante por la Red de Expertos.

Procedimiento administrativo que genera trámite	Procedimiento administrativo que no genera trámite	Trámite
15	33	0
<b>Total = 48</b>		

## Base inicial propuesta:

## Fórmula de cálculo

$(N^{\circ} \text{ de procedimientos administrativos electrónicos al año } t / N^{\circ} \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año } t, \text{ registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100.$



Medir correctamente

=

100%



## Medios de Verificación:

- Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites.

## Consideraciones:

- Durante el año 2024, los órganos de la Administración del Estado deberán informar en el CPAT al menos su nómina de procedimientos administrativos, caracterización y sus transacciones.
- Se incorpora autenticación para personas jurídicas, a través de Clave Tributaria.
- Se incorporan nuevas condiciones para definir Procedimiento administrativo electrónico:
  - Plataformas electrónicas (una o más) deben soportar la gestión del procedimiento administrativo, desde el inicio hasta el acto administrativo terminal.
  - Documentos, actuaciones, notificaciones, comunicaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo constan en el expediente electrónico.
  - Comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.
- Se señalan las variables consideradas en la caracterización de un procedimiento administrativo en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT), incorporando las transacciones.

# Programación mensual Fechas medición Indicadores y Sistemas PMG

Periodo	Meses	Envío reporte medición
Primer informe	Marzo	Lunes 08 de abril 2024
Segundo informe	Abril	Miércoles 08 de mayo 2024
Tercer informe	Mayo	Jueves 06 de junio 2024
Cuarto informe	Junio	Lunes 08 de julio 2024
Quinto informe	Julio	Miércoles 07 de agosto 2024
Sexto informe	Agosto	Lunes 09 de septiembre 2024
Séptimo informe	Septiembre	Lunes 07 de octubre 2024
Octavo informe	Octubre	Viernes 08 de noviembre 2024
Noveno informe	Noviembre	Lunes 09 de diciembre 2024
Décimo informe	Diciembre	Lunes 06 de enero 2025

**De nada sirve decir “Lo estamos haciendo lo mejor posible. Tienes que hacer lo necesario para tener éxito”.**

**Winston Churchill**



**Muchas gracias por la participación.**

**DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CONTROL DE GESTIÓN**



GOBIERNO DE SANTIAGO

*Juntos, mejor región.*

# **Primera Sesión Comité Ejecutivo PMG**