

**APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MONITOREO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°: 909**

**SANTIAGO, 12-05-2025**

**VISTOS:**

El Acta de Proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones de fecha 13 de diciembre de 2024; lo dispuesto en las letras h) y ñ) de artículo 24 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.175, de 2005, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N°19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus modificaciones; la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado la Resolución Exenta N° 289 (28.02.2020) que aprobó Formato y vigencia de los Manuales de Procedimientos; lo dispuesto en el D.F.L. N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; lo dispuesto en la Ley N°19.880, que establece las Bases Generales de los Procedimientos Administrativos; la Resolución N°36 de 2024 de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1° Que, se requiere establecer las orientaciones para informar los resultados de los indicadores/sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y del Plan de Tratamiento de Riesgos Estratégicos, con el propósito de fortalecer la oportuna reportabilidad para el análisis preventivo y controlar su cumplimiento.

2° Que, los manuales de procedimientos son instrumentos y documentos que apoyan el quehacer cotidiano de las diferentes áreas del Servicio, debido a que contienen un conjunto de instrucciones y normas que explican el desarrollo de los procesos asociados a la gestión institucional.

3° Que, los manuales de procedimientos permiten uniformar y controlar el cumplimiento de las tareas en el trabajo y evitar su alteración arbitraria ya que determinan en forma simple las responsabilidades de quienes ejecutan los procesos.

4° Que, los manuales de procedimientos facilitan y aportan en las labores de auditoría, de control interno, de evaluación y de mejora continua de los procesos del Servicio.

**RESUELVO:**

1.- **DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 1.626, de fecha 24 de noviembre 2020, del Gobierno de Santiago, que aprobó el “**Manual de Procedimientos de Monitoreo, Medición y Evaluación de Indicadores de Gestión Institucional**”.

2.- **APRUEBESE**, con una vigencia de cuatro (4) años a partir de la fecha del presente acto, el “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MONITOREO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**” del Gobierno de Santiago, en los términos allí referidos y que son parte constitutiva de la presente Resolución Exenta, la que entrará en vigencia a partir de la fecha de su total tramitación.

**DÉJESE CONSTANCIA** de que, si esta Autoridad Regional lo estima pertinente, se podrá modificar conforme al mérito de los antecedentes el presente Manual de Procedimientos.

3.- **PUBLÍQUESE** un ejemplar de la presente Resolución Exenta en la Intranet Institucional.

**Anótese, Regístrese, Comuníquese y Publíquese**



FIRMADO

CLAUDIO ORREGO LARRAÍN

CARGO : GOBERNADOR REGIONAL

SERIE : 434252947977786441

**MGS/JNS/CHM/JCO**

Distribución:

- Administración Regional
- Jefaturas de División
- Jefaturas de Departamentos
- Oficina de Auditoría Interna
- Jefatura y Analistas Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
- Oficina de Partes

**ID DOC 214861**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE  
CONTROL, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN  
DE INDICADORES/SISTEMAS DE  
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

## Índice

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Estructura Organizativa del Área que es responsable del procedimiento	4
3.1. Organigrama de cargos responsables	4
3.2. Definición de cargos responsables	5
4. Siglas/Abreviaturas/Definiciones/Referencias (Leyes Relacionadas)	8
4.1. Siglas	8
4.2. Abreviaturas	8
4.3. Definiciones	8
4.4. Referencias	8
. Mapa de Procesos	9
6. Detalle del Procedimiento Clave Mapa de Procesos	11
6.1. Diagrama de Flujo Matricial del Proceso	11
6.1.1.- Monitoreo, Medición y Evaluación de Indicadores/Sistemas	11
6.2. Desarrollo Procedimiento Clave	12
6.2.1.- Monitoreo, Medición y Evaluación de Indicadores/Sistemas	12
6.3. Controles de Actividades	12
6.4. Formularios - Documentos y/o Anexos que se desprenden de este Procedimiento	12
7. Resumen de Indicadores de Gestión	13
8. Detalle de las modificaciones en cada revisión	13

<b>Elaboró:</b>  <b>Carolina Hidalgo Mandujano</b> Jefa Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión	<b>Aprobó:</b>  <b>Jorge Nuñez Silva</b> Jefe División de Administración y Finanzas	<b>Autorizó Metodológicamente:</b>  <b>Carolina Hidalgo Mandujano</b> Jefa  <b>Jaime Calderón Olivares</b> Analista  Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
---	--	--

## 1.- Objetivo

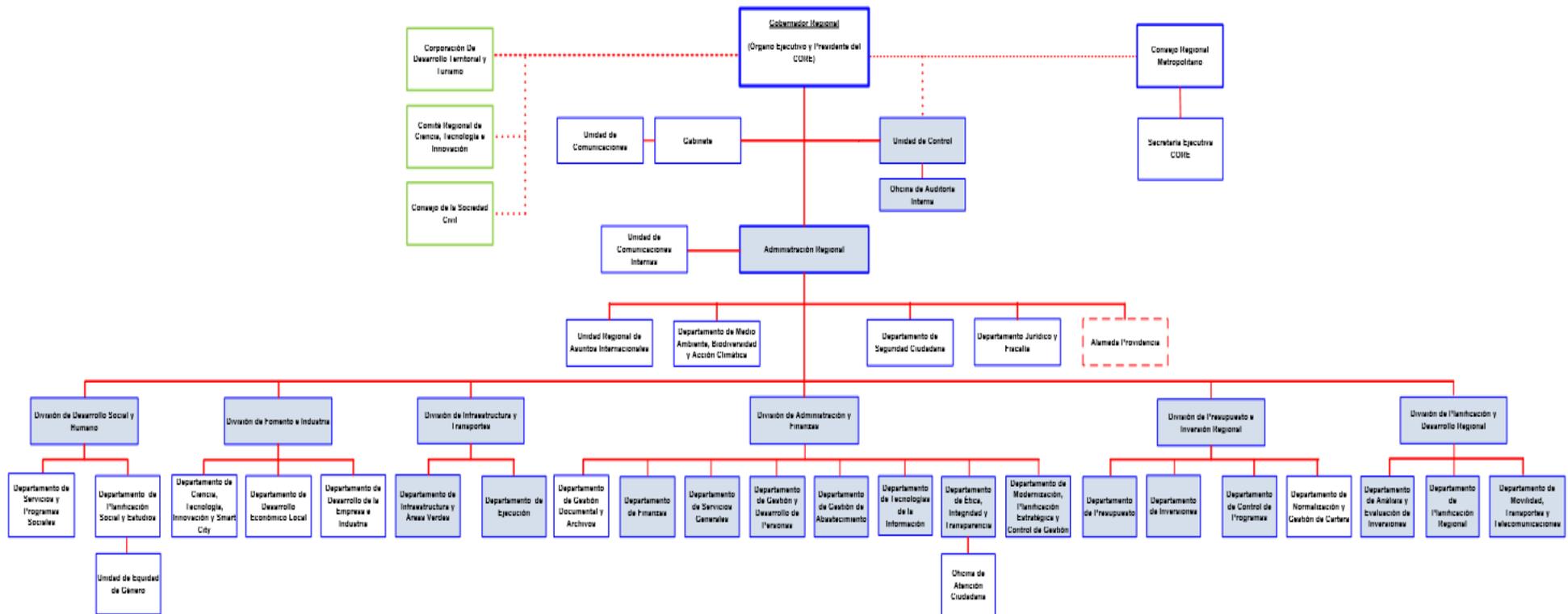
Establecer las orientaciones para informar los resultados de los indicadores/sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y del Plan de Tratamiento de Riesgos Estratégicos, con el objetivo de fortalecer la oportuna reportabilidad para el análisis preventivo y controlar su cumplimiento.

## 2.- Alcance

Administración Regional y Divisiones.

### 3.- Estructura Organizativa del Área que es responsable de este procedimiento (Responsabilidades)

#### 3.1.- Organigrama de cargos responsables:



### 3.2.- Definición de cargos responsables:

#### **Jefaturas de División/Departamento/Unidades:**

- Recepcionar programación de medición de los indicadores/sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) (mensual), del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) (trimestral) y del Plan de Tratamiento de Riesgos Estratégicos (bimestral) para la planificación del envío de los verificadores/avances.
- Recepcionar y aplicar a los verificadores/avances las orientaciones para reportar los resultados de los indicadores del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC).
- Recepcionar y aplicar a los verificadores/avances las orientaciones para reportar los resultados de los indicadores/sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión.
- Firmar y derivar la medición correspondiente y los verificadores/avances de los indicadores comprometidos en el Programa de Mejoramiento de Gestión PMG, Convenio de Desempeño Colectivo CDC, y/o del Plan de Tratamiento de Riesgos Estratégicos
- Reportar los indicadores/sistemas asociados a incentivos económicos del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) y del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), de acuerdo a las orientaciones para el correcto cumplimiento de los objetivos de gestión, con los estándares técnicos, en forma y fondo, a través de sus verificadores.
- Reportar los indicadores de logro asociados del Plan de Tratamiento de Riesgos Estratégicos, con los estándares técnicos, en forma y fondo, a través de sus verificadores.
- Mantener permanente coordinación con el Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control Gestión, para el correcto cumplimiento de los indicadores/sistemas.
- Monitorear y analizar preventivamente y correctivamente el desarrollo de los indicadores/sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y del Plan de Tratamiento de Riesgos Estratégicos.
- Reportar las correcciones y/o precisiones solicitadas de los indicadores/sistemas comprometidos en los distintos instrumentos de gestión según corresponda.
- Publicar los verificadores de los indicadores/sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) en las plataformas de las redes de expertos, según aplique.
- Recepcionar y aplicar, en la próxima medición, recomendaciones de la revisión y análisis preventivo de cumplimiento de los verificadores del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) emitidas a través de informe por la Oficina de Auditoría Interna.

#### **Jefatura Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control Gestión:**

- Remitir a las áreas los indicadores/sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y del Plan de Tratamiento de Riesgos Estratégicos, de cumplimiento anual y publicar en la Intranet.

- Elaborar y remitir programación de medición de los indicadores/sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) (mensual), del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) (trimestral) y del Plan de Tratamiento de Riesgos Estratégicos (bimestral) y publicar en la Intranet.
- Elaborar, remitir y publicar en la Intranet las orientaciones para informar los resultados de los indicadores del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC).
- Recepcionar, derivar y publicar en la Intranet las orientaciones para informar los resultados de los indicadores/sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión.
- Solicitar medición de resultados de los indicadores/sistemas de los instrumentos de gestión, a través, del requerimiento de envío de los verificadores/avances del periodo a las áreas.
- Asesorar técnicamente a las áreas de los indicadores/sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y del Plan de Tratamiento de Riesgos Estratégicos.
- Recepcionar los verificadores/avances de los indicadores/sistemas de las áreas y derivar a los analistas de su Departamento.
- Revisar y analizar técnicamente los verificadores/avances de los indicadores/sistemas de las áreas de acuerdo a las orientaciones técnicas de los instrumentos de gestión.
- Solicitar las correcciones, precisiones y/o completitud, según corresponda, a los verificadores remitidos por las áreas de los indicadores/sistemas.
- Elaborar los informes mensuales, trimestrales, bimestrales y anuales de los indicadores/sistemas, publicarlos en la Intranet Institucional y difundirlos mediante correo electrónico a todo el personal.
- Publicar los verificadores de los indicadores/sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) en las plataformas de las redes de expertos, según aplique.
- Remitir archivo digital de los verificadores trimestrales del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) para revisión y análisis preventivo de su cumplimiento a la Oficina de Auditoría Interna.
- Recepcionar, aplicar y derivar informe de recomendaciones de la revisión y análisis preventivo de cumplimiento de los verificadores del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) emitido por la Oficina de Auditoría Interna.

### **Analistas Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control Gestión:**

- Recepcionar los verificadores/avances de los indicadores/sistemas de las áreas y revisar y analizar técnicamente, en primera instancia, de acuerdo, a las orientaciones técnicas de los instrumentos de gestión.
- Revisar y analizar técnicamente, en segunda instancia, con la Jefatura del Departamento, los verificadores/avances de los indicadores/sistemas de las áreas.
- Solicitar las correcciones, precisiones y/o completitud, según corresponda, a los verificadores remitidos por las áreas de los indicadores/sistemas.
- Archivar digitalmente y en papel los verificadores de los indicadores/sistemas del

Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y del Plan de Tratamiento de Riesgos Estratégicos.

- Elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de los indicadores, publicarlos en la Intranet Institucional y difundirlos mediante correo electrónico a todo el personal.
- Disponibilizar archivo digital de los verificadores trimestrales del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) para revisión y análisis preventivo de su cumplimiento para la Oficina de Auditoría Interna.
- Recepcionar y aplicar, en la próxima medición, recomendaciones de la revisión y análisis preventivo de cumplimiento de los verificadores del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) emitidas a través de informe por la Oficina de Auditoría Interna.

**Encargado Oficina de Auditoría Interna:**

- Recepcionar archivo digital de los verificadores trimestrales del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) para revisión y análisis preventivo de su cumplimiento.
- Emitir informe de recomendaciones de la revisión y análisis preventivo de cumplimiento de los verificadores del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC).
- Emitir y firmar certificado del nivel de cumplimiento de los indicadores del Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) en conjunto con la Jefatura de la Unidad de Control.

La validación técnica de los indicadores/sistemas PMG corresponde en primera instancia a las Redes de Expertos y en segunda a los evaluadores externos contratados por DIPRES.

La validación técnica de los indicadores del CDC debe ser certificada en su cumplimiento, por parte de Auditoría Ministerial del Ministerio del Interior y Seguridad Pública para el caso del Equipo de Trabajo N° 2, mientras que para los Equipos de Trabajo N° 1 y N° 3 por nuestra Oficina de Auditoría Interna.

## 4.- Siglas / Abreviaturas / Definiciones / Referencias (Leyes relacionadas), etc.

### 4.1.- Siglas:

**CDC:** Convenio de Desempeño Colectivo.

**PMG:** Programa de Mejoramiento de la Gestión.

### 4.2.- Abreviaturas:

**No aplican.**

### 4.3.- Definiciones:

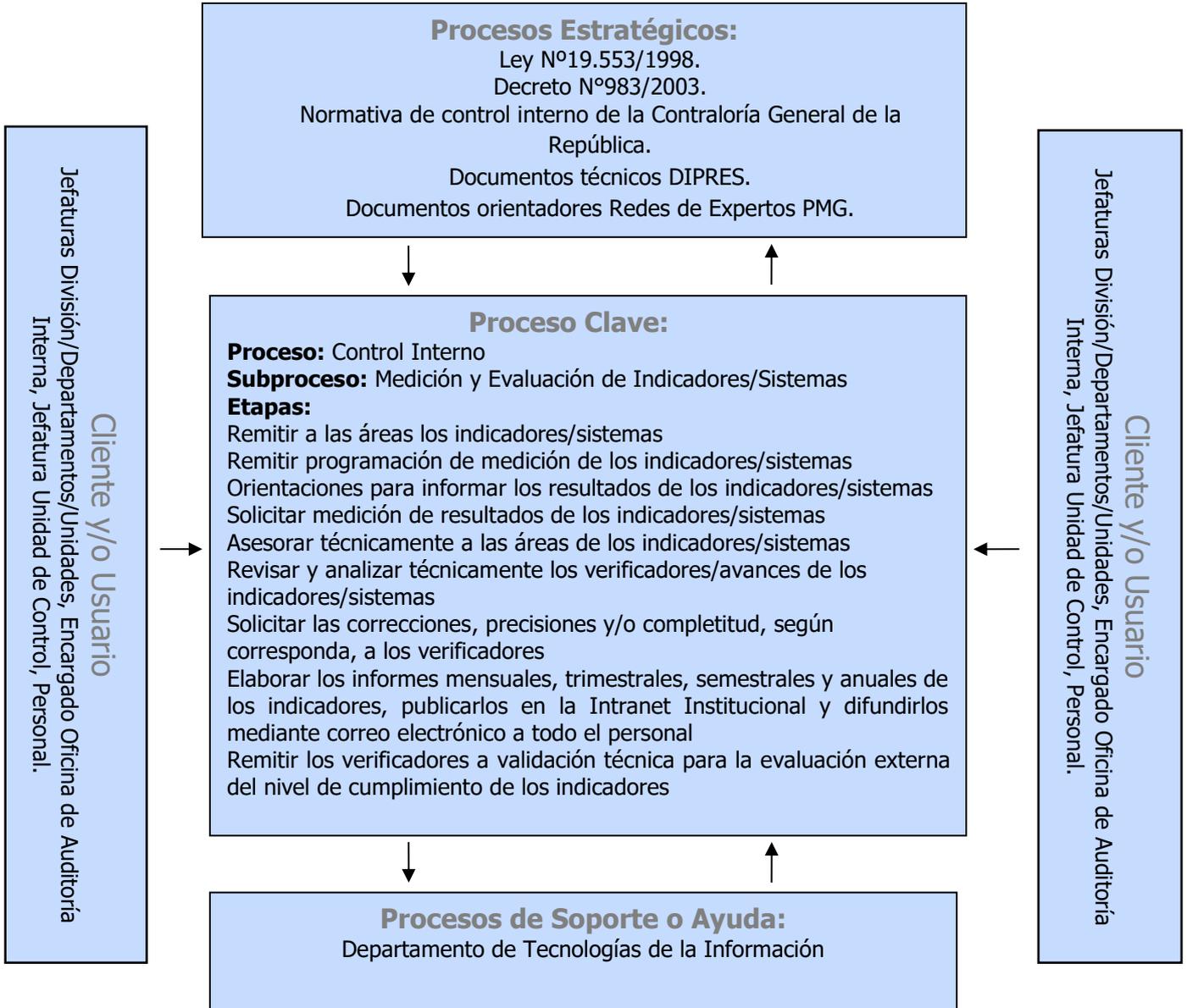
- **CDC:** Instrumento de gestión que tiene como objetivo el mejoramiento de la gestión en las áreas vinculadas a la inversión, administración y planificación regional, mediante el cumplimiento de metas vinculadas a éstas. El grado de cumplimiento determinará el incremento por desempeño colectivo a que se refiere el artículo 7° de la Ley N° 19.553, que corresponderá percibir durante el año t+1 a los/as funcionarios/as del Gobierno de Santiago.
- **PMG:** Instrumento de gestión para el mejoramiento global de los objetivos de gestión asociados a la eficacia, eficiencia institucional y calidad de los servicios proporcionados a los/as usuarios/as. El grado de cumplimiento determinará el incremento por desempeño institucional a que se refiere el artículo 6° de la Ley N° 19.553, que corresponderá percibir durante el año t+1 a los/as funcionarios/as del Gobierno de Santiago.
- **Plan de Tratamiento Riesgos Estratégicos:** Instrumento de gestión que define las acciones y estrategias para gestionar los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos estratégicos de una organización.

### 4.4.- Referencias:

- Ley N°19.553/1998, que Concede Asignación de Modernización y otros beneficios que indica.
- Decreto N°983/2003 del Ministerio de Hacienda que Aprueba Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del Art. 7° de la Ley N°19.553/1998.
- Normativa de control interno de la Contraloría General de la República.
- Documentos técnicos DIPRES.
- Documentos orientadores Redes de Expertos PMG.

## 5.- Mapa de Procesos

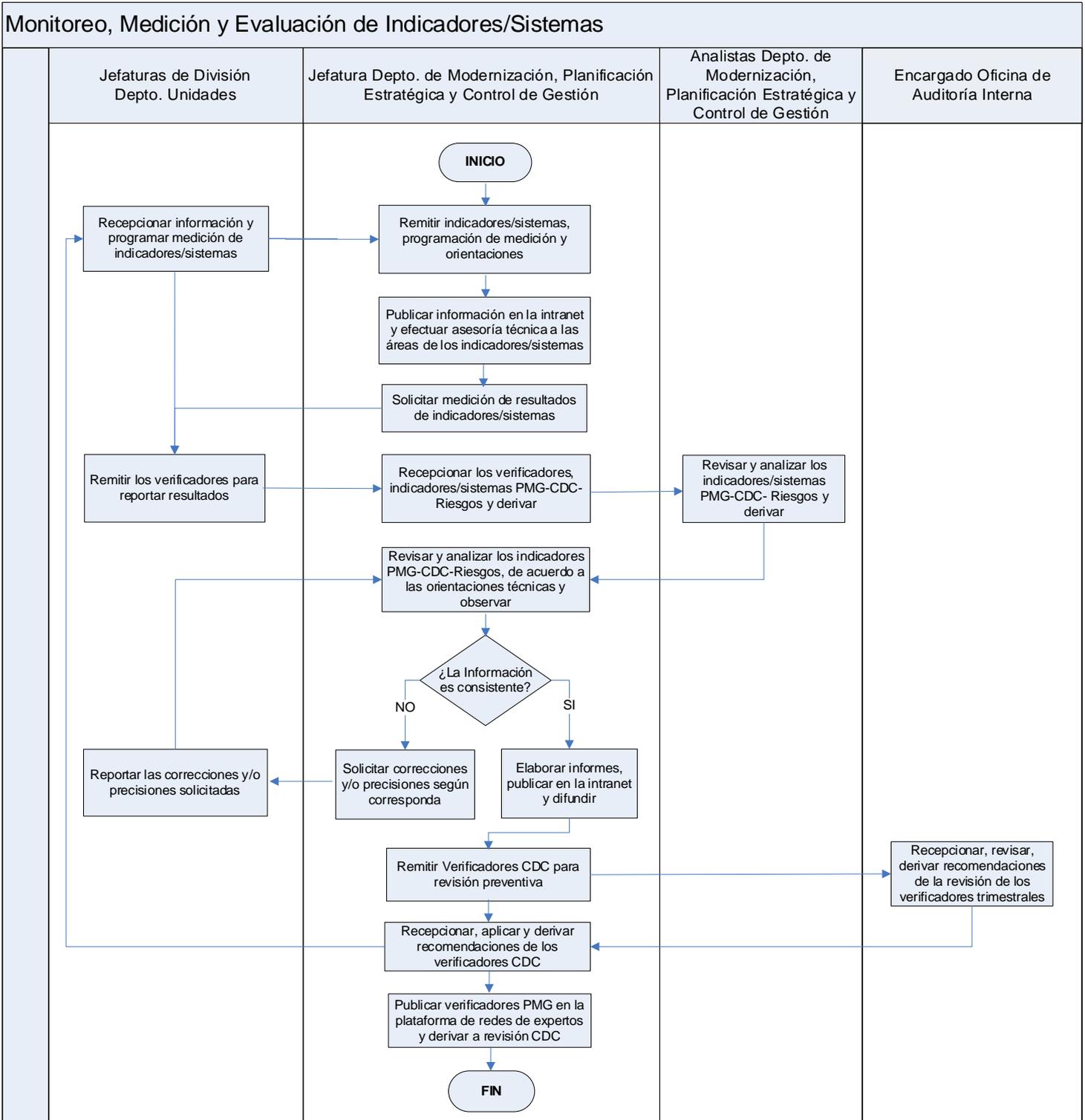
<b>Requerimientos de entrada del proceso</b>	Decreto PMG año t, Resolución CDC año t y Plan de Tratamiento Riesgos Estratégicos año t-1 y t.
<b>Salidas de servicios o productos</b>	Decreto cumplimiento PMG, Certificados cumplimiento CDC e Informe de cumplimiento Plan de Tratamiento de Riesgos Estratégicos.
<b>Clientes externos</b>	DIPRES, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, SUSESO, Subsecretaría del Medio Ambiente, Dirección de Compras y Contratación Pública, Subsecretaría de Energía, Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia de MINSEGPRES, Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda, Auditoría Ministerial Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
<b>Usuarios</b>	Jefaturas División/Departamentos/Unidades, Encargado Oficina de Auditoría Interna, Jefatura Unidad de Control, Personal.
<b>Descripción o definición del proceso clave</b>	<p><b>Proceso:</b> Control Interno</p> <p><b>Subproceso:</b> Medición y Evaluación de Indicadores/Sistemas</p> <p><b>Etapas:</b></p> <p>Remitir a las áreas los indicadores/sistemas</p> <p>Remitir programación de medición de los indicadores/sistemas</p> <p>Orientaciones para informar los resultados de los indicadores/sistemas</p> <p>Solicitar medición de resultados de los indicadores/sistemas</p> <p>Asesorar técnicamente a las áreas de los indicadores/sistemas</p> <p>Revisar y analizar técnicamente los verificadores/avances de los indicadores/sistemas</p> <p>Solicitar las correcciones, precisiones y/o completitud, según corresponda, a los verificadores</p> <p>Elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de los indicadores, publicarlos en la Intranet Institucional y difundirlos mediante correo electrónico a todo el personal</p> <p>Remitir los verificadores a validación técnica para la evaluación externa del nivel de cumplimiento de los indicadores</p>
<b>Unidad y/o Departamento</b>	Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión.
<b>División</b>	División de Administración y Finanzas



## 6.- Detalle del Procedimiento Clave Mapa de Procesos

### 6.1.- Diagramas de Flujo Matricial del Proceso:

#### 6.1.1.- Monitoreo, Medición y Evaluación de Indicadores/Sistemas.



6.2.- Desarrollo Procedimiento Clave:

6.2.1.- Monitoreo, Medición y Evaluación de Indicadores/Sistemas.

Actividades	Observaciones o Aclaraciones	Responsables
¿La información es consistente?	Si la información no cumple de forma y/o de fondo, se solicita su reenvío con las correcciones y/o precisiones necesarias.	Jefatura Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión
Elaborar informes, publicar en la intranet y difundir	Se elaboran informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales. Estos informes contienen el avance y resultado de los indicadores, junto con el análisis respectivo de las desviaciones y las medidas de mitigación propuestas para el cumplimiento de éstos.	Jefatura Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión

6.3.- Controles de las Actividades:

Actividades	Descripción	Responsable Controles
Solicitar medición de resultados de indicadores/sistemas	Se envía mail a las Jefaturas de división, departamentos, unidades responsables de indicadores/sistemas, para reportar los resultados del periodo, de acuerdo a la programación remitida.	Jefatura Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión

6.4.- Formularios, Documentos y Anexos que se desprenden de este procedimiento: (No aplica a este procedimiento)

Código	Nombre formulario/documento/registro	Responsable	Tiempo de retención

## 7.- Resumen de Indicadores de Gestión

No Hay

## 8.- Detalle de las modificaciones en cada revisión

Fecha Autorización/Validación	Identificación (nuevo y/o modificación)	Páginas
Res. Exenta N° 399 (26.10.2009)	Nuevo	Todas
Res. Exenta N° 2.315 (31.12.2012)	Modificación	Todas
Res. Exenta N° 884 (19.04.2016)	Modificación	Todas
Res. Exenta N° 2.328 (09.10.2018)	Modificación	Todas
Res. Exenta N° 1.626 (24.11.2020)	Modificación	Todas