# ANEXO: FORMULACIÓN COMPROMISOS DE GESTIÓN PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG) 2020

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO** | SUBSECRETARÍA DE EVALUACIÓN SOCIAL |
| **SISTEMA DE GESTIÓN** | MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL |
| **OBJETIVO DE GESTIÓN** | **PONDERACIÓN** |
| Gestión Eficaz | 30 % |
| Eficiencia Institucional | 35 % |
| Calidad de Servicio | 35 % |
| TOTAL | 100% |

| **OBJETIVO DE GESTIÓN** | | | | | | **Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%.)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº Meta** | **Nombre Indicador** | **Fórmula de Cálculo** | **Valores usados para determinar Meta 2020[[1]](#footnote-1)** | **Meta año**  **2020** | **Unidad de Medida** | **Notas Técnicas** |
| **1** | Porcentaje de indicadores predefinidos incorporados al Sistema Integrado de Información Social con desagregación territorial (SIIS-T) en el año t, respecto del total de indicadores predefinidos, definidos por la autoridad en el año t. | (N° de indicadores predefinidos incorporados al Sistema Integrado de Información Social con desagregación territorial (SIIS-T), en el año t /N° total de indicadores predefinidos, definidos por la autoridad en el año t)\*100 | 13 / 23 | 57% | % | a) Este indicador está asociado al Sistema Integrado de Información Social con desagregación territorial (SIIS-T) o al sistema que lo reemplace para el mismo propósito, lo que podría involucrar una nueva dirección (URL).  b) El SIIS-T (o el sistema que lo reemplace) es una plataforma de almacenamiento, gestión, procesamiento y entrega de información social desagregada a nivel territorial.   c) Entre otras funcionalidades, el sistema permite visualizar indicadores predefinidos que entregan información social relevante sobre distintas temáticas, tales como educación, trabajo u ocupación; pobreza y vulnerabilidad, entre otras. Estos indicadores están desplegados en la plataforma en el denominado Catálogo de indicadores, que contiene un listado que se actualiza periódicamente. La fecha de publicación corresponde a la fecha en que un indicador ha sido incorporado en el Sistema y puede ser visualizado por los usuarios. La incorporación de un indicador corresponde a la fecha en que un indicador es publicado por primera vez o sus datos son actualizados en el Sistema.   d) Los niveles de desagregación territorial pueden coincidir con las divisiones político-administrativas del territorio nacional, o bien ser definidas por los usuarios del Sistema.    e) Los nuevos indicadores predefinidos a ser incorporados en el SIIS-T (o el sistema que lo reemplace) serán definidos por la autoridad durante el primer trimestre del año t; y pueden referirse a cualquiera de las temáticas sociales que el Sistema permite visualizar. |
| **2** | 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 | (Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)\*100 | 5 / 5 | 100% | % | 1. El Programa de Trabajo anual se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional, en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el proceso presupuestario 2020 (Formulario A1 2020), al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental del período 2018 – 2022, y centradas principalmente en la ciudadanía.  2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y, estratégicas vinculadas a los productos estratégicos definidos en el formulario A1 2020 que realizan los servicios, 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.  3. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t, serán parte de un Programa de Trabajo anual elaborado en el año t‐1 y revisado por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, la que emitirá opinión técnica al respecto a más tardar el 16 de diciembre del año 2019. El programa de trabajo anual, además, deberá contar con la  aprobación del Jefe Superior del Servicio.  4. El Servicio deberá seleccionar un máximo de 5 medidas de género según el siguiente listado, las que deberán contar con opinión técnica de la Red de Expertos:  i. Diagnóstico institucional de género.  ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.  iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.  iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.  v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.  vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).  vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.  viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.  ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.  x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.  5. Una medida se considerará implementada cuando se cumple con la realización del 100% de la actividad comprometida. |

| **OBJETIVO DE GESTIÓN** | | | | | | **Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%.)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº Meta** | **Nombre Indicador** | **Fórmula de Cálculo** | **Valores usados para determinar Meta 2020** | **Meta año**  **2020** | **Unidad de Medida** | **Notas Técnicas** |
| **1** | Índice de eficiencia energética. | Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t | N/A[[2]](#footnote-2) | Mide | kWh/m2 | 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.  2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán la electricidad y el gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).  3. Para el cálculo del índice de eficiencia energética, se considerarán solo aquellos inmuebles que tengan medidores o remarcadores de uso exclusivo y que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición.  4. Un mes reportado estará completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo del mes (debido a diferencia en fecha de días de lectura del consumo).  5. Para su cálculo, la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh.  6. Se entenderá por inmueble a toda edificación utilizada por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas, independiente de la condición de propiedad.  7. La ST corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de inmuebles que cada Servicio utilice durante el periodo de medición.  8. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética que cumplirán el rol de Gestor Energético del Servicio. El o (los) Gestor(es) deberán registrarse en  la plataforma web: www.gestionaenergia.cl, realizar y aprobar el curso: “Gestión de energía en el Sector Público”, disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que haya realizado y aprobado el curso en la Agencia de Sostenibilidad Energética.  9. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, un catastro de inmuebles a utilizar en el periodo de medición, detallando su información básica (dirección, número(s) de rol(es) y superficie), así  como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas asociados a los consumos de los referidos inmuebles. Se deben considerar todos los inmuebles utilizados por la institución, sean estos utilizados parcial o completamente.  10. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, 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. 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).  11. Los Servicios, a más tardar el 31 de diciembre del año t, deberán completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, la información de las características constructivas (diseño pasivo) de aquellos inmuebles de su propiedad y que superen los 1.000 metros  cuadrados de superficie construida.  12. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t‐1 hasta el mes de octubre del año t. |
| **2** | Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t | (Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)\*100 | 3900060 /21667001 | 18% | % | 1. Total de Gasto ejecutado corresponde a los egresos públicos definidos como los pagos efectivos y por compromisos, las obligaciones que se devenguen y no se paguen en el respectivo ejercicio Presupuestario.  2. Total de Gasto representa los flujos financieros correspondientes a la aplicación de los recursos de la entidad que han sido autorizados como gastos en el presupuesto.  3. 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 percibidos o pagados.  4. Se entiende por ejecución presupuestaria en el mes de diciembre a los gastos ejecutados por la institución en el mes de diciembre del año t, esto es del 1 al 31 de diciembre.  5. Total de gastos ejecutados acumulados al cuarto trimestre, corresponde al gasto ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.  6. Cifras en Miles de $ de cada año. |
| **3** | 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 | (Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)\*100 | N/A | Mide | % | 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.  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.  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.  4. Los Montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos informados por las instituciones en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (Dipres), en base devengado.  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 percibidos o pagados.  6. Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29, corresponde al Presupuesto aprobado por el Congreso Nacional.  7. Cifras en Miles de $ de cada año |

| **OBJETIVO DE GESTIÓN** | | | | | | **Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%.)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº Meta** | **Nombre Indicador** | **Fórmula de Cálculo** | **Valores usados para determinar Meta 2020** | **Meta año**  **2020** | **Unidad de Medida** | **Notas Técnicas** |
| **1** | Porcentaje de Informes de Seguimiento de Programas e Iniciativas Sociales publicados en el BIPS en los plazos establecidos en la programación, respecto del total de Programas e Iniciativas Sociales que cumplan los criterios para ingresar al proceso | (N° de Informes de Seguimiento de Programas e Iniciativas Sociales publicados en el BIPS, en los plazos establecidos en la programación de la División de Políticas Sociales /N° total de Programas e Iniciativas Sociales que cumplan con los criterios para ingresar al proceso de seguimiento en el año t)\*100 | 440 /440 | 100 % | % | a)  Entre enero y abril del año t se levanta el número total de Programas e Iniciativas Sociales que cumplan con los criterios para ingresar al proceso de seguimiento en el año t. Los programas e iniciativas sociales a los que se le hará seguimiento en el año t son aquellos informados por los Ministerios o Servicios que tuvieron ejecución en t-1 y el seguimiento es respecto de la información del programa o iniciativa social al cierre de su ejecución en diciembre de t-1. El número total de Programas e Iniciativas Sociales que cumplan con los criterios para ingresar al proceso de seguimiento en el año t, será informado al Director de Presupuestos mediante oficio a más tardar el 30 de abril del año t.    b) La planificación anual de las publicaciones de Informes de Seguimiento, a realizar por la División de Políticas Sociales, será propuesta a la autoridad a más tardar el 30 de abril del año t, no obstante, se puedan incluir modificaciones a la programación con posterioridad. |
| **2** | Tiempo promedio de trámites finalizados | Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t | N/A | Mide | N° días | 1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con la entrega de una respuesta para el solicitante.  2. El indicador mide el proceso de provisión de un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, desde la solicitud realizada por el usuario hasta que lo recibe y cuyo proceso puede estar compuesto por uno o más trámites.  3. Trámites solicitado por el usuario finalizados en el año t: corresponden a aquellos en que el usuario ha recibido el bien o servicio solicitado o, ha recibido una respuesta que rechaza su solicitud.  4. El número de días contabilizados para los trámites finalizados, corresponden a días corridos. Se considera que el día 1 del trámite corresponde al día siguiente a la solicitud de éste.  5. El producto (bien y/o servicio) elegido deberá corresponder a aquel que tiene mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios, asociado a producto estratégico institucional, y/o prioridades presidenciales, excluyendo productos de entrega inmediata o en el mismo día de su recepción y, contar con la opinión técnica de la Red de Expertos.  6. En nota del indicador, el Servicio deberá precisar el nombre del producto (bien y/o servicio), el/los trámite/s de los que forman parte del Registro Nacional de Trámites del Estado (RNT), ID del trámite en el RNT, hito de inicio (solicitud) e hito de finalización (recepción). |
| **3** | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t. | (Nº 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/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)\*100 | 220 / 550 | 40 % | % | 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 (sin perjuicio de que hayan sido ingresadas el año anterior).  2. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría “Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web”, inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo  prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.  3. Las solicitudes categorizadas como “No son solicitudes de acceso a la información Pública (NO SAIP), no se consideran en el indicador por no corresponder a solicitudes de acceso a la información pública, tales como “denuncias referidas a un hecho que cause perjuicio",  "pronunciamiento sobre una situación en particular", "reconsideración de una medida adoptada", "solicitud de audiencia con la autoridad del Servicio", "reclamos presentados en una institución fiscalizadora “, pudiendo ser consideradas como ingresadas, pero no como  "finalizadas”, ni como "finalizada que cumple con el indicador".  4. Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo.  5. Las instituciones deberán utilizar el “Portal Transparencia Chile”, donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para PMG Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable.  6. Aquellos Servicios que utilicen sistema propio pero que se encuentran interoperando con el sistema "Portal Transparencia Chile" utilizarán como medio de verificación planilla provista por la Red de Expertos. |
| **4** | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t | (Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)\*100 | 18 /20 | 90 % | % | 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.  2. Se entiende por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutiva por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.  3. Se entiende por respuesta resolutiva la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.  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.  5. El periodo de medición para los reclamos recibidos considera años anteriores y hasta el 31 de diciembre del año t. El período de medición para los reclamos respondidos considera del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.  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.  7. El servicio deberá precisar el ID del reclamo, actuaciones, atenciones y producto (bien y/o servicio) que aplica, fecha de ingreso del reclamo, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta y estado del reclamo, únicamente con los siguientes estados:  ingresado, en análisis, respondido. |
| **5** | Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1 | (N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)\*100 | N/A | Mide | % | 1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de una respuesta para el solicitante.  2. Trámites digitalizados: Corresponde a los que se encuentren en los siguientes niveles de digitalización:  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, interpretación jurídica fundada y firmada por el encargado de control jurídico institucional o Jefe de Servicio.  b. Trámite digitalizado Nivel 4: Aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital.  3. Transacciones: corresponde a la contabilización de los trámites finalizados, es decir, aquellos que concluyeron con la entrega de una respuesta al solicitante, favorable o desfavorable al 31 de diciembre de 2020.  4. Canal de Atención: corresponde a los medios de contacto disponibles para realizar el trámite de inicio a fin. Se clasifican en: presencial, digital y telefónico.  5. Registro Nacional de Trámites: Instrumento oficial de registro de todos los trámites de la Administración central del Estado Administrado y publicado por SEGPRES.  6. El servicio deberá mantener actualizada su información en el Registro Nacional de Trámites la que deberá contener al menos el listado de trámites, su caracterización e información de transacciones al 30 de noviembre del año t.  7. En cada sitio web institucional deberá existir un acceso directo al listado de trámites declarados en el Registro Nacional, y a la información publicada relativa a cada trámite.  8. Los compromisos de digitalización a cumplir durante el año t, deberán ser consistentes con el plan de digitalización institucional propuesto para alcanzar la meta presidencial del 80% de los trámites digitales de cada institución al año 2021, y con la opinión técnica de la Red de  Expertos.  9. Para verificar que un trámite se encuentra digitalizado, la institución deberá informar en la plataforma web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2020:  a. URL operativa del trámite, correspondiente a la URL del portal institucional.  b. Reporte y acceso a google analytics asociado a los trámites digitales institucionales. El código de google analytics es un fragmento de código JavaScript que recopila y envía datos desde un sitio web a google analytics. El código de seguimiento de analytics puede agregarse directamente al código HTML de cada página del sitio. |

1. Los datos (numerador / denominador) señalados en la columna respectiva, son estimaciones referenciales calculadas en base a datos históricos que no necesariamente se repetirán en el futuro, por lo cual los numeradores y denominadores efectivos pueden terminar siendo mayores o menores. El cumplimiento de la meta se encuentra dado por la meta porcentual. [↑](#footnote-ref-1)
2. No Aplica. El compromiso consiste en medir e informar correctamente los datos efectivos, los cuales no tienen una meta asociada. [↑](#footnote-ref-2)