

DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
OFICINA DE PARTES
17 MAR 2020

38 12



Coordinación de Servicios
VOM/JDC
E35/2019

SICD
CIAD

RECIBIDO
07 JUN 2019
C.A.I.C.C.

DISTRIBUCIÓN INTERNA
A : JAIFFE ROLANDO
FECHA : 07 JUN 2019 PAUTELA

23 ENE 2019

MINISTERIO DE HACIENDA
07 JUN 2019
TOTALMENTE TRAMITADO
DOCUMENTO OFICIAL

ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2019 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ARTÍCULO 6º LEY Nº 19.553, DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, DE LA SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA, DEL SERVICIO DE TESORERÍAS, DE LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS Y DEL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO.

SANTIAGO, 31 DICIEMBRE 2018

EXENTO Nº 494

MINISTERIO DE HACIENDA
[Signature]
JEFE OFICINA DE PARTES

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 32 Nº 6 del Decreto Supremo Nº 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; en el artículo 6º de la Ley Nº 19.553, modificado por el artículo 1º Nºs 3 y 4 de la Ley Nº 19.618, en el artículo Primero Nº 3 de la Ley Nº 19.882 y en el artículo 1º Nº 2) de la Ley Nº 20.212; en el Decreto Supremo Nº 1.232, de 28 de agosto de 2017, del Ministerio de Hacienda; en el Decreto Nº 324, de 19 de octubre de 2018, del Ministerio de Hacienda, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; en el Decreto Supremo Nº 19, del 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el Oficio Circular Nº 26, de 31 de octubre de 2018, de la Dirección de Presupuestos; y, en la Resolución Nº 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de objetivos de gestión comunes para todas las instituciones del sector público a implementar, y esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión.

2. Que, el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro del cual dependa o con el cual se relacione un Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año siguiente, el cual contendrá los objetivos de gestión, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, con sus respectivos indicadores, o elementos de similar naturaleza que posibiliten la medición de su grado de cumplimiento, todo ello sobre la base de un Programa Marco propuesto por el Comité Técnico aprobado por el Comité Triministerial, esto es por los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y Ministro Secretario General de la Presidencia, mediante decreto expedido bajo la fórmula "Por Orden del Presidente de la República".

3. Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2019, es decir, aquel que consigna el conjunto de áreas prioritarias comunes para todas las instituciones del sector público, sistemas de gestión, objetivos y etapas que permiten alcanzar su desarrollo, fue aprobado mediante Decreto Nº 324, de 19 de Octubre de 2018, del Ministerio de Hacienda, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.



OF DE PARTES DIPRES
23.01.2019 09:41

4. Que, en la formulación del PMG, el Ministro del ramo, una vez acordado con el Jefe Superior del Servicio, debe comunicarlo al Comité Triministerial a fin de que se analice su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada institución.

5. Que, el Comité Técnico, en ejercicio de sus funciones de apoyo al Comité Triministerial y de colaboración a los Jefes Superiores de los Servicios, efectuará las observaciones que la propuesta de Programa de Mejoramiento de la Gestión le mereciere.

6. Que, la formulación del PMG 2019 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en los certificados que se señalan a continuación:

Servicio	Nº Certificado Comité Técnico
Dirección Nacional del Servicio Civil	13873
Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda	13985
Servicio de Tesorerías	13877
Dirección de Presupuestos	13979
Consejo de Defensa del Estado	13981

7. Que, corresponde fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar el año 2019 por la Dirección Nacional del Servicio Civil, la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, el Servicio de Tesorerías, la Dirección de Presupuestos y el Consejo de Defensa del Estado.

8. Que, los requisitos técnicos para establecer el cumplimiento de los objetivos de gestión, se encuentran definidos en el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2019, según se indica en el considerando 3.

DECRETO:

1º: Establécense para la Dirección Nacional del Servicio Civil, la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, el Servicio de Tesorerías, la Dirección de Presupuestos y el Consejo de Defensa del Estado, los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2019:

1. DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

I.- IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	CAPÍTULO	15

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de convocatorias con reclutamiento y selección en línea publicadas en el portal www.trabajaeneleestado.cl en el año t respecto del total personal de planta (ley 18.834), convocatorias publicadas por Contrata y Código del Trabajo en los servicios públicos en distintos medios de difusión en el año t	convocatorias con reclutamiento y selección en línea publicadas en el portal www.trabajaeneleestado.cl para el año t / N° de convocatorias publicadas por los servicios públicos en distintos medios de difusión en el año t) * 100	80 % [(8066 / 10082) * 100]	15.00	1



2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) * 100	100 % [(5 / 5) * 100]	10.00
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) * 100	57 % [(65 / 114) * 100]	10.00

Notas:

1. El portal www.trabajaeneleestado.cl es un sitio web administrado por la Dirección Nacional del Servicio Civil, que integra en un solo sitio la oferta laboral del Estado, reuniendo las convocatorias publicadas en los portales de Alta Dirección Pública, Empleos Públicos y Directores para Chile. Las convocatorias que comprende la medición corresponden a: Concursos de Planta (ley 18.834) y Procesos de Selección para Contrata y Código del Trabajo que históricamente han sido publicadas en el portal de Empleos Públicos, por lo que la data reportada desde año 2015 corresponde a la registrada en dicho sitio web.

La medición incorpora las convocatorias de proceso de reclutamiento y selección para las calidades jurídicas de Planta (ley 18.834), Contrata y Código del Trabajo según lo establecido en la normativa vigente. Los diferentes medios de difusión en los que se puede publicar la convocatoria de los procesos de reclutamiento y selección son: www.trabajaeneleestado.cl, páginas web institucionales de los Servicios Públicos y prensa escrita. La revisión de la publicación de convocatorias se realiza en función de los medios de difusión señalados.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	$\frac{\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año t}}{\text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t}}$		X	10.00
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$\frac{\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t}}{\text{Total de gastos ejecutados en el año t}} * 100$	12 % [(1448327001 / 11775021000) * 100]		5.00
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	$\frac{\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t}}{\text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}} * 100$	100 % [(11775021000 / 11775021000) * 100]		5.00



Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de asesorías realizadas dentro del plazo establecido en el año t a los convenios de desempeño de los cargos de ADP con nombramiento en el periodo t.	$(N^{\circ} \text{ de asesorías realizadas dentro del plazo establecido en el año t a los convenios de desempeño de los cargos de ADP con nombramiento en el periodo t} / N^{\circ} \text{ total de cargos de ADP con nombramiento en el periodo t}) * 100$	90 % [(428 / 476) * 100]		15.00	1
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos en año t}) * 100$	95 % [(950 / 1000) * 100]		10.00	
3	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t / N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	
4	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	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1}) * 100$	67 % [(2 / 3) * 100]		10.00	

Notas:

1. El indicador considera como Alto Directivo Público con nombramiento en el período t, a los nombrados y renovados durante el período comprendido entre el 1 de diciembre del año t-1 al 30 de noviembre del año t, considerando los directivos nombrados y renovados informados al Servicio Civil hasta el 30 de noviembre del año t.

El plazo establecido por ley para la suscripción de los convenios de desempeño, corresponde a los 60 días siguientes al nombramiento del Alto Directivo Público, el cual se considera como el plazo máximo para la realización de la asesoría. No obstante, lo anterior, también se considerarán como asesorías válidas, aquellas realizadas en el período contemplado desde la solicitud de inicio de concurso por parte del Servicio o Ministerio respectivo, hasta el plazo final establecido por ley (60 días desde el nombramiento).

El indicador considera los cargos de I y II nivel jerárquico adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública.

El numerador y denominador de la fórmula de cálculo corresponde a un valor estimado respecto de la proyección de concursos del año t.

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE HACIENDA	DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	13874	12/28/2018 12:00:00 AM



Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	11
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	65	0
Trámites Digitalizados	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.	2	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
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	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	Para el indicador Tiempo promedio de tramitación, el trámite seleccionado para la medición es "Registro de consultores externos especializados en selección y reclutamiento de personas". El trámite se elige por estar vinculado al producto estratégico "Selección y desarrollo de Altos Directivos Públicos" y por visualizar una oportunidad de mejora en la disminución de días. El trámite se inicia cuando el usuario completa el formulario dispuesto en la web para el registro pertinente y finaliza con la entrega del certificado de registro.

2. SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA

I.- IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE HACIENDA

PARTIDA :08

SERVICIO SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA

CAPÍTULO :01

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de minutas de síntesis de Proyectos de Ley, de competencia del Ministerio de Hacienda ingresados al Congreso Nacional en el año t, publicadas en la web institucional en el año t.	(Minutas de síntesis, publicadas en la web institucional, elaboradas sobre Proyectos de Ley de competencia del Ministerio de Hacienda ingresados al Congreso Nacional en el año t /Proyectos de Leyes ingresados al Congreso Nacional de competencia del Ministerio de Hacienda en el año t)*100	100 % [(5.0 / 5.0) *100]	25.00	1



2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	46 % [(52 / 114) *100]	10.00
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(1 / 1) * 100]	5.00

Notas:

1. a) Criterios que determinarán cuales son proyectos considerados como de competencia de Hacienda.
 - Aquellos proyectos de ley cuya génesis la tienen directamente en la Subsecretaría de Hacienda.
 - Aquellos que atendida la naturaleza, corresponde a aquellos proyectos cuya iniciativa ejecutiva nace directamente de uno o más servicios dependientes del Ministerio de Hacienda y son tramitados a través de la Coordinación Legislativa de la Subsecretaría de Hacienda.
 - Se excluyen todos los proyectos de ley que habiendo tomado conocimiento de su tramitación esta Subsecretaría por requerir financiamiento o no, tienen su origen en otras carteras ministeriales.
 - b) Los proyectos considerados como proyecto de ley son aquellos con número y fecha de ingreso en el Congreso Nacional.
- El cumplimiento de la meta es Anual.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador
1	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	18 % [(1689161 / 9384230) *100]	10.00
2	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	100 % [(2490187 / 2490187) *100]	10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Horas de funcionamiento en horario hábil del Sistema de Administración de Causas Tributarias y Aduaneras (UP Time SACTA), en el año t	(Total horas hábiles en que el sistema SACTA está disponible en el año t/Total horas hábiles en el año t)*100	98.90 % [(2164.00 / 2188.00) *100]	10.00		1



2	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	X	10.00
3	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	X	10.00
4	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	(Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	75 % [(3 /4) *100]	10.00

Notas:

1. La meta del indicador corresponde al porcentaje de time up (tiempo arriba) que SACTA compromete respecto del total de horas laborales al periodo de medición. La base de cálculo se contabiliza considerando 8 horas por día de lunes a viernes y 4 horas los días sábados, excluyendo los domingos y feriados legales del periodo y considerando 4 horas para los días 17 de septiembre, 24 y 31 de diciembre. Los valores efectivos del periodo podrían diferir de los operadores asociados a la meta del indicador, toda vez que estos son valores estimados al momento de la formulación. El universo efectivo de la medición (Base de Cálculo) puede diferir año a año, en función del calendario definido para el periodo de medición.
El reporte mensual que da cuenta de las horas de funcionamiento en horario hábil del Sistema SACTA (Sistema de Administración de Causas Tributarias y Aduaneras), es enviado durante el mes siguiente al período de medición, por el Jefe del Departamento de Informática al Jefe de la Unidad Administradora.
El cumplimiento de la meta es Anual.

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE HACIENDA	SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA	13986	12/31/2018 12:00:00 AM
Sistema	Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos	
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	1	
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	52	
Trámites Digitalizados	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	3	
Nombre Indicador Transversal	Nota		
Tiempo promedio de trámites finalizados	El trámite a comprometer para este indicador es "Solicitud Exención de IVA para importaciones de bienes de capital", por estar asociado a uno de los productos estratégicos de la Institución.		



	El trámite inicia cuando han sido recibidos todos los antecedentes necesarios para verificar los antecedentes legales, y el Ministerio deberá pronunciarse en 60 días corridos aprobando o rechazando la solicitud. El trámite finaliza cuando el usuario puede descargar desde el sitio web la resolución con la respuesta a su solicitud, ya sea aceptación o rechazo.
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	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.

3. SERVICIO DE TESORERÍAS

I.- IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA 08
SERVICIO SERVICIO DE TESORERÍAS	CAPÍTULO 05

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas	$(\text{Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t} / \text{Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t}) * 100$	93.0 % [[2982078.0 / 3206536.0] * 100]	15.00	1
2	Porcentaje recuperado en el año t, de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1	$(\text{Monto recuperado en el año t cuyas deudas se encuentran en cobro judicial} / \text{Monto de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1}) * 100$	13.6 % [[476667.0 / 3513803.0] * 100]	25.00	2
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	100 % [[114 / 114] * 100]	5.00	

Notas:

- El numerador de este Indicador mide los egresos procesados en Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta con pago por medios electrónicos al contribuyente. El denominador mide el total de egresos procesados en el Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta.
- Este indicador considera a los Rol Únicos Tributarios (RUT) y Roles de Bienes Raíces (ROL) que poseen deuda demandada. El numerador mide la recaudación del año t por acciones de cobro y el denominador corresponde al monto de la cartera morosa que se encuentran en cobro judicial al 30 de noviembre del año 2018. Para el cálculo de la cartera morosa (denominador) se considera el saldo pendiente al 30 de noviembre de 2018 y se descuentan los saldos asociados a demandas en



suspensión, en subsegmentos preincobrables y etapa quiebra, dada la imposibilidad de ejercer un proceso de cobro sobre ellas. Para estimar el nivel de recaudación esperado (meta 2019) se consideró un escenario macroeconómico no recesivo. Para la evaluación del indicador que se informa en el cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), se reporta como recaudación definitiva los meses de enero a octubre del año 2019 y como recaudación provisoria los meses de noviembre y diciembre del año 2019. El dato definitivo del indicador se tendrá el 14 de febrero del año 2020 y se informará en el Balance de Gestión Integral (BGI). Para la medición del indicador, los dos últimos meses que se informan consideran un dato provisorio, que no reflejará la totalidad de la recaudación alcanzada, por lo tanto, la meta comprometida para el 2019 es concordante a esa situación, ya que está estimada en base a los datos provisorios. Dato provisorio corresponde a la recaudación efectiva que se obtiene de la Cuenta Única Tributaria (CUT) al momento de efectuar el informe de avance correspondiente. La recaudación informada como provisoria no considera toda la recaudación que se refleja en el cierre contable, debido a las características propias de los movimientos de la CUT y de la gestión de cobranza. Los datos del indicador se presentan en MM\$.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
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		X	5.00
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	18 % [(10443131 /58017396)*100]		5.00
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 inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(15433364 /15433364)*100]		5.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t	(Número de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t/Número total de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas por las Tesorerías del país en el año t)*100	98.5 % [(77496.0 /78682.0) *100]		10.00	1
2	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	90 % [(1447 /1608) *100]		5.00	



3	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	X	15.00
4	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	X	5.00
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	(Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	14 % [(11 / 77) *100]	5.00

Notas:

- Para la medición del indicador se consideran los siguientes Egresos:
 - Devolución de Bienes Raíces.
 - Otros Egresos del Sistema Integral de Presentaciones (SIP), que considera: aquellos egresos que se pagan de manera descentralizada cuyo proceso de recepción, análisis y aprobación, es efectuado por tesorerías, y no se ha automatizado de forma completa.

Se contabilizará como fecha de ingreso desde el momento en que las solicitudes cumplen con todos los requisitos reglamentarios y administrativos vigentes en Tesorería General de la República (TGR). El día de ingreso de la solicitud (cumpliendo con los requisitos vigentes) corresponderá al día cero. Sólo se contabilizarán días hábiles. Se excluyen de esta medición aquellos conceptos de egreso que requieren algún informe externo que certifique la procedencia del pago, tales como Ley Navarino, DFL15 y todos los nuevos egresos que impliquen en las Tesorerías Regionales y Provinciales un aumento igual o mayor al 20% de las transacciones vigentes, respecto al mismo período del año anterior. Se entenderá por solicitud materializada aquella que ha sido aprobada por la Tesorería Regional o Provincial y procesada por el Sistema Automatizado de Egresos (SAE) para la disponibilización de los fondos respectivos a través del medio de pago definido por el contribuyente.

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE TESORERÍAS	13878	12/28/2018 12:00:00 AM
Sistema	Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos	
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	114	
Trámites Digitalizados	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	11	



Nombre Indicador Transversal	Nota
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	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	TGR seleccionó el trámite ID 4360 "Solicitar Devolución de dinero depositado en arcas fiscales (por ofertas de pagos o consignaciones)". Cabe señalar que los trámites con mayor frecuencia que realiza TGR, corresponde a tipo "pagos" o "certificados" (Ej: Pago de contribuciones, pago de multas, Emisión de certificados de deudas, etc.) y este tipo de trámites se efectúan en forma instantánea por lo que no se pueden considerar en esta medición. Se contabilizará como fecha de ingreso desde el momento en que las solicitudes cumplen con todos los requisitos reglamentarios y administrativos vigentes en Tesorería General de la República (TGR). El día de ingreso de la solicitud (cumpliendo con los requisitos vigentes) corresponderá al día cero. Se entenderá por solicitud finalizada aquella que ha sido aprobada por la Tesorería Regional o Provincial y procesada por el Sistema Automatizado de Egresos (SAE) para la disponibilización de los fondos respectivos a través del medio de pago definido por el contribuyente.

4. DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

I.- IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE HACIENDA
SERVICIO DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

PARTIDA 08
CAPÍTULO 02

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 49.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de identificación de iniciativas de inversión de servicios, con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto, dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el Sector Presupuestario.	(N° solicitudes de identificación de iniciativas de inversión de servicios del Gobierno Central con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto dentro de 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el sector presupuestario año t/N° total de solicitudes de identificación de iniciativas de inversión con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto año t)*100	87.9 % [(349.0 / 397.0) * 100]	17.00	1
2	Porcentaje de solicitudes de modificación presupuestaria de los servicios públicos, con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto, dentro de los	(N° de solicitudes de modificación presupuestaria de los servicios públicos del Gobierno Central con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el sector presupuestario año t/N° total de	82.0 % [(1194.0 / 1456.0) * 100]	17.00	2



	20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el Sector Presupuestario.	solicitudes de modificación presupuestaria con recomendación del Subdirector formalizada en un Decreto año t)*100		
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	52 % [(59/114) *100]	10.00
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(1/1) *100]	5.00

Notas:

1. El indicador mide la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de identificación de iniciativas de inversión con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto, desde su recepción conforme para su análisis al sector presupuestario durante el año t y hasta que son entregadas al Director para su aprobación final.
Se entiende por recepción conforme por el sector presupuestario aquellas solicitudes de identificación de iniciativas de inversión que cumplen con lo establecido en las Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público de cada año, además del acompañamiento de los antecedentes que permitan sustentar lo solicitado.
2. El indicador mide la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de modificación presupuestaria con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto, desde su recepción conforme para su análisis al sector presupuestario durante el año t y hasta que son entregadas al Director para su aprobación final.
Se entiende por recepción conforme por el sector presupuestario aquellas solicitudes de modificación presupuestaria que cumplen con lo establecido en las Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos del Sector Público de cada año, además del acompañamiento de los antecedentes que permitan sustentar lo solicitado.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 34.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador
1	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	16 % [(3203980 /20329385) *100]	17.00
2	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	100 % [(5236955 /5236955) *100]	17.00



Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 17.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de publicaciones de informes y estudios de la institución año t, que se publican en los plazos establecidos en el calendario de publicación en la página web de la Dipres	(Número de publicaciones de informes y estudios de la institución, que se publican en los plazos establecidos en el calendario de publicación en la página web de la Dipres año t/Número de publicaciones de informes y estudios de la institución establecidos en el calendario de publicación en la página web de DIPRES año t)*100	100.0 % [(77 / 77) *100]	17.00	1

Notas:

1. El indicador mide el cumplimiento de plazos legales para la publicación de estudios e informes, principalmente aquellos comprometidos con el Congreso. El calendario de las publicaciones está disponible en la página web de Dipres a partir del mes de enero de cada año.

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE HACIENDA	DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS	13980	12/31/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	1
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	59

Nombre Indicador Transversal	Nota
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	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.

5. CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

I.- IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE HACIENDA
SERVICIO CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

PARTIDA 08
CAPÍTULO 30

II. FORMULACIÓN PMG 2019
OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)



N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de pagos evitados al Fisco demandado en juicios civiles en el año t, respecto de los montos demandados en causas civiles en el año t.	$(\text{Montos evitados al Fisco en juicios civiles en el año t} / \text{Total montos demandados al Fisco en juicios civiles en el año t}) * 100$	93 % [[436690839554 / 469560042532] * 100]	10.00	1
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	38 % [[43 / 114] * 100]	5.00	
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo}) * 100$	100 % [[1 / 1] * 100]	5.00	

Notas:

- Este indicador mide la diferencia entre la suma total del monto demandado y el monto ejecutoriado para todas las causas terminadas durante el año. En el cálculo se consideran todas las formas de término de un juicio, incluidas las causas que terminan por transacción.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t}$		X	10.00
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	15 % [[3756751 / 25235279] * 100]		10.00
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	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	100 % [[2667953 / 2667953] * 100]		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Días hábiles promedio de despacho de Informes de cumplimiento de sentencia en el año t	$\text{Sumatoria (Número de días hábiles transcurridos entre el ingreso y el despacho de los informes emitidos en el año t)} / \text{Número total de informes de cumplimiento de sentencias emitidos en el año t}$	12 días [5040 / 420]	10.00	1



<p>Tiempo promedio de trámites finalizados</p>	<p>Trámite: Solicitar mediación por daños en salud ocurridos en establecimientos públicos de salud. Inicio del trámite: el trámite inicia el día en que se recibe la solicitud. Término del trámite: corresponde a la fecha en que es informado el ciudadano respecto de la declaración de admisibilidad o inadmisibilidad de su solicitud.</p>
--	---

2º: Establécense para la Dirección Nacional del Servicio Civil, la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, el Servicio de Tesorerías, la Dirección de Presupuestos y el Consejo de Defensa del Estado, las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco:

1. DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Objetivo 1: Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t

2. SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Objetivo 1: Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el objetivo "Gestión Eficaz" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en el Decreto 324, con excepción del Indicador Tasa de accidentabilidad por accidentabilidad.
Objetivo 1: Gestión Eficaz	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	La Institución compromete en el Objetivo de Gestión Eficaz, el indicador "Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción de los requisitos técnicos N° 4 y 5, que se sustituyen por "La única medida para la igualdad de género comprometida para el año t, consiste en actualizar el diagnóstico de inequidades, brechas y barreras de género".
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete el Objetivo 2 de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Índice de eficiencia energética.

3. SERVICIO DE TESORERÍAS

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Objetivo 1: Gestión Eficaz	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.



Objetivo 1: Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
-------------------------------	--	---

4. DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Objetivo 1: Gestión Eficaz	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, en el indicador de "Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t", se agrega el siguiente requisito técnico: Se consideran dentro del alcance del Sistema de Seguridad de la Información los procesos derivados de los productos estratégicos (bienes y servicios) establecidos en el formulario A1, a saber: Planificación y Gestión Presupuestaria, Gestión de Activos y Pasivos Financieros del Sector Público y, Sistema de Evaluación y Control de Gestión.
Objetivo 1: Gestión Eficaz	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	La Institución compromete en el Objetivo de Gestión Eficaz, el indicador "Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción de los requisitos técnicos N° 4 y 5, que se sustituyen por "La única medida para la igualdad de género comprometida para el año t, consiste en actualizar el diagnóstico de inequidades, brechas y barreras de género".
Objetivo 1: Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Índice de eficiencia energética.
Objetivo 3: Calidad de los servicios	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t.
Objetivo 3: Calidad de los servicios	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	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1.
Objetivo 3: Calidad de los servicios	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tiempo promedio de trámites finalizados.



5. CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Objetivo 1: Gestión Eficaz	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	La Institución compromete en el Objetivo de Gestión Eficaz, el indicador "Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción de los requisitos técnicos N° 4 y 5, que se sustituyen por "La única medida para la igualdad de género comprometida para el año t, consiste en actualizar el diagnóstico de inequidades, brechas y barreras de género".
Objetivo 1: Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo N°1 de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

"POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA"

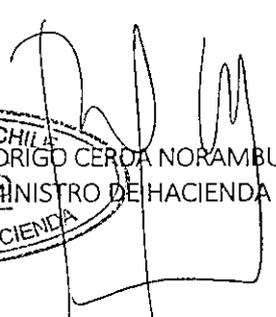




 FELIPE SALABERRY SOTO

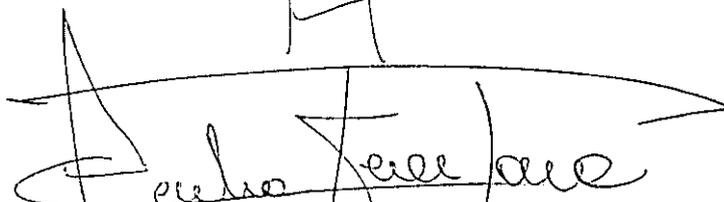
 MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA (S)





 RODRIGO CERO NORAMBUENA

 MINISTRO DE HACIENDA (S)



 CECILIA PÉREZ JARA

 MINISTRA SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA (S)



 DIRECTOR DE GESTIÓN DE SERVICIOS



 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN



 UNIDAD