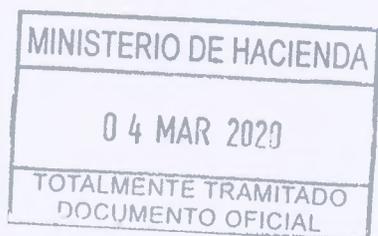
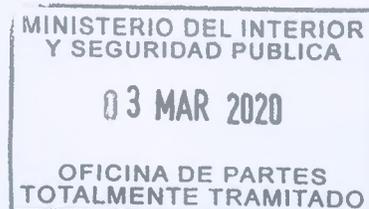




Coordinación de Servicios
VOM
E11197/2019

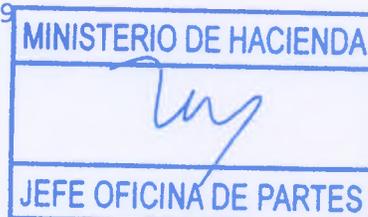


ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2020 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ARTÍCULO 6º LEY Nº 19.553, DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, DE LA SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA, DEL SERVICIO DE TESORERÍAS, DE LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS Y DEL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO.

SANTIAGO, 31 DICIEMBRE 2019

EXENTO Nº 544

VISTOS:



Lo dispuesto en el artículo 32 Nº 6 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 286, de 14 de octubre de 2019, del Ministerio de Hacienda, firmado por ese Ministerio, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el 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 29 de octubre de 2019, de la Dirección de Presupuestos; y, en la Resolución Nº 7, de 2019, 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, considerados esenciales para el 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 2020, indicado en el considerando anterior, fue aprobado mediante Decreto Nº 286, de 14 de octubre de 2019, del Ministerio de Hacienda, firmado por ese Ministerio, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

4. Que, una vez acordada la formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión con el Jefe Superior del Servicio, el Ministro del ramo debe comunicarlo al Comité Triministerial para que este 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 hacia 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 2020 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	15010
Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda	15014
Servicio de Tesorerías	15016
Dirección de Presupuestos	15008
Consejo de Defensa del Estado	15004

7. Que, corresponde fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar el año 2020 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 2020, 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 2020:

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 2020

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 50.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Altos Directivos Públicos de I y II nivel jerárquico nombrados en el período t que han participado en las actividades de acompañamiento realizadas en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de altos directivos públicos de I y II nivel jerárquico nombrados en el período t que han participado en las actividades de acompañamiento en el año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de altos directivos públicos de I y II nivel jerárquico nombrados en el período t}) * 100$	100 % [(287/287) * 100]	20.00	1

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
2	Porcentaje de convocatorias con reclutamiento y selección en línea publicadas en el portal www.trabajaeneleestado.cl en el año t respecto del total de convocatorias publicadas por los servicios públicos en distintos medios de difusión en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de convocatorias con reclutamiento y selección en línea publicadas en el portal } \frac{\text{www.trabajaeneleestado.cl}}{\text{personal de planta (ley 18.834), Contrata y Código del Trabajo en el año t}} / \text{N}^\circ \text{ de convocatorias publicadas por los servicios públicos en distintos medios de difusión en el año t}) * 100$	85% [(8500 / 10000) * 100]	X	20.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100% [(4/4) * 100]	X	10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$		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	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	12.00 % [(1429000080.00 / 11908334000.00) * 100]	X	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	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$		X	5.00	

Objetivo 3. Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	$\text{Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t}$		X	10.00	3
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$	95.00 % [(1900.00 / 2000.00) * 100]	X	10.00	

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}) * 100$	100.00 %	[(7.00 / 7.00)		10.00

Notas:

1. El acompañamiento de los Altos Directivos Públicos implica que el Servicio Civil debe llegar a los directivos con las siguientes actividades: acciones de inducción (entrevista de entrada, jornadas o acciones de bienvenida) y asesoría en gestión del desempeño (asesoría a la formulación, modificación o evaluación de los convenios de desempeño). Éstas pueden desarrollarse en forma presencial o remota en sus diferentes modalidades (Google Hangouts, GMail, Skype, video conferencia u otros) y podrían realizarse antes de la fecha formal de inicio de labor del directivo, producto de que el aviso del nombramiento se informa al Servicio Civil antes de dicha fecha.

Para el cálculo de este indicador sólo se considerará a los Altos Directivos Públicos de I y II nivel pertenecientes a Servicios adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública por Ley. No se considerarán dentro del universo los directivos que hayan sido desvinculados dentro de los 2 meses siguientes a su nombramiento. El período t de medición (denominador) abarcará del 1 de diciembre del año t - 1, al 30 de noviembre del año t, considerando a los nombrados informados al Servicio Civil hasta el 30 de noviembre del año t.

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

2. 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 diarios de circulación nacional y regional. La revisión de la publicación de convocatorias se realiza en función de los medios de difusión señalados y el procedimiento interno definido por el Servicio Civil.

El numerador y denominador de la fórmula de cálculo corresponde a un valor estimado respecto a la proyección de convocatorias con reclutamiento y selección en línea publicadas en el portal www.trabajaeneleestado.cl

3. Nombre del trámite: solicitud de registro de consultores externos especializados en selección y reclutamiento de personas.
Producto (bien o servicio): registro de consultores externos especializados en selección y reclutamiento de personas.
Hito de inicio: Usuario solicita inscripción en el registro a través de formulario, dispuesto en la página web institucional.
Hito de finalización: cuando la respuesta es favorable usuario recibe certificado de registro y cuando es desfavorable, usuario recibe respuesta que rechaza su solicitud de registro.
ID trámite RNT: 201000002



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE HACIENDA	DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	15011	31-12-2019

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
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	4
Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	7

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 2020

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mede	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	100.0 % [(2.0/2.0) *100]		25.00	1
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 las seleccionadas del Programa de Trabajo comprometidas para el año t 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 las seleccionadas del Programa de Trabajo comprometidas para el año t anual en el año t)*100	100 % [(1/1) *100]		5.00	
3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100		X	5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 10.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t / \text{Total de gastos ejecutados en el año } t) * 100$	18.00 % [(5858092.00 / 32544957.00) * 100]		5.00
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	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año } t / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año } t) * 100$		X	5.00

Objetivo 3. Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios (Ponderación: 55.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de segundos de funcionamiento del Sistema de Administración de Causas Tributarias y Aduaneras (UP disponible en horario hábil de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, en el año t)	$(\text{Total segundos hábiles en que el sistema SACTA está disponible en el año } t / \text{Total Time SACTA en horario hábil de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, en el año } t) * 100$	99.00 % [(7826544.00 / 7905600.00) * 100]		5.00	2
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	$\text{Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año } t / \text{Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año } t$		X	20.00	3
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año } t / \text{Total de reclamos recibidos al año } t) * 100$		X	20.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	$(\text{Nº de trámites digitalizados al año } t / \text{Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año } t) * 100$	100.00 % [(4.00 / 4.00) * 100]		10.00	

Notas:

- 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.

2. La meta del indicador corresponde al porcentaje de time up (tiempo arriba) que SACTA compromete respecto del total de segundos laborales al periodo de medición. La base de cálculo se contabiliza considerando 28.800 segundos por día de lunes a viernes y 14.400 segundos los días sábados, excluyendo los domingos y feriados legales del periodo y considerando 14.400 segundos 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 los segundos de funcionamiento en horario hábil del Sistema SACTA (Sistema de Administración de Causas Tributarias y Aduaneras), es enviado durante el mes siguiente al periodo de medición, por el Jefe del Departamento de Informática al Jefe de la Unidad Administradora.

El cumplimiento de la meta es Anual.

3. Nombre del producto: Declaración de Patrocinio del Gobierno y/o Internacional y/u oficial para un determinado evento (feria).

Nombre del Trámite: Solicitud de Patrocinio de Gobierno para ferias o exposiciones y declaración de internacional de ferias.

ID del trámite: 200550002

Hito de inicio: Fecha de ingreso de la solicitud del usuario con la entrega de documentos necesarios.

Hito de finalización: Respuesta favorable: Fecha en que usuario recibe acto administrativo correspondiente, totalmente tramitado.

Respuesta desfavorable: Fecha en que usuario recibe respuesta que rechaza su solicitud.

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE HACIENDA	SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA	15015	31-12-2019

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
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	1
Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	4

3. SERVICIO DE TESORERÍAS

I.- IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG 2020

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 23.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje anual de egresos por Operación Rentas realizados a través de transacciones electrónicas	(Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t / Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t) * 100	94.0 % [(2843585.0 / 3025091.0) * 100]		18.00	1

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t) * 100		X	5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	5.00	
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		X	10.00	
3	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	17.84 % [(10873857.00 / 60936154.00) * 100]		10.00	

Objetivo 3. Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios (Ponderación: 52.00%)

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 por las Tesorerías del país en el año t) * 100	99.1 % [(92342.0 / 93181.0) * 100]		18.00	2
2	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	7.00	3
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en el año t / Total de reclamos recibidos al año t) * 100	92.97 % [(1401.00 / 1507.00) * 100]		7.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t) * 100	53.85 % [(42.00 / 78.00) * 100]		10.00	

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
5	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	$\frac{\text{Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (\% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)} - \text{Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (\% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)}}{\text{Total de usuarios encuestados en el año t}}$		X	10.00	

Notas:

- El numerador de este Indicador mide las devoluciones (egresos) a contribuyentes, procesadas en Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta (masiva y periódicas) con pago por medios electrónicos en el año t. El denominador mide el total de devoluciones (egresos) a contribuyentes, procesados en el Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta (masiva y periódicas) en el año t.
- Con este indicador se busca asegurar un estándar de calidad en este proceso de cara al usuario, representada en 7 días hábiles como máximo.
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.
- Nombre del producto: Devolución de dinero depositado en arcas fiscales por ofertas de pagos o consignaciones
Nombre del Trámite: Solicitar Devolución de dinero depositado en arcas fiscales (por ofertas de pagos o consignaciones)
ID del trámite: 200600041
Hito de inicio: Se contabiliza 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. Si la solicitud fue ingresada por TGR, no existen casos que sean rechazados
Hito de finalización: Se entenderá por solicitud finalizada cuando ha sido aprobada por la Tesorería Regional o Provincial y procesada por el Sistema Automatizado de Egresos (SAE), quedando los fondos disponibles en el medio de pago definido por el contribuyente (materialización), es decir, si el medio de pago definido es "Depósito" (en cuenta corriente o cuenta vista) es la fecha en que se efectúa el depósito (materialización), si el medio de pago definido es "Cheque" es la fecha en que el contribuyente recepciona el cheque mediante carta certificada al domicilio consignado en la solicitud; o la fecha corresponde a tres días hábiles contados desde la fecha de envío de carta certificada, cuando el cheque no pudo ser recepcionado por el solicitante, de acuerdo con el artículo 46 de la ley 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE TESORERÍAS	15017	31-12-2019
Nombre Indicador Transversal			N° de Compromisos
Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t			42

4. DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

I.- IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS	CAPÍTULO	02

II. FORMULACIÓN PMG 2020

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de iniciativas de inversión de servicios 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 solicitudes de identificación de iniciativas de inversión con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto año t)*100	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ solicitudes de identificación de iniciativas de inversión de servicios del Gobierno Central con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto, dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el sector presupuestario año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de solicitudes de identificación de iniciativas de inversión con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto año t}} \right) * 100$	88.0 % [(285.0 / 324.0) * 100]	20.00	1
2	Porcentaje de solicitudes de modificación presupuestaria de los servicios públicos, con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto, dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el Sector Presupuestario.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de modificación presupuestaria de los servicios públicos del Gobierno Central con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto, dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el sector presupuestario año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de solicitudes de modificación presupuestaria con recomendación del Subdirector formalizada en un Decreto año t}} \right) * 100$	82.0 % [(1136.0 / 1385.0) * 100]	20.00	2

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t en el año t)	$\left(\frac{\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados en el año t}} \right) * 100$	15.67 % [(3342719.00 / 21331968.00) * 100]		20.00

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtitulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtitulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtitulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto inicial de Gasto subtitulos 22 y 29 año t}) * 100$		X	20.00

Objetivo 3. Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios (Ponderación: 20.00%)

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	$(\text{Número de publicaciones de informes y estudios de la institución, que se publican en los plazos establecidos en el calendario de publicación en la página web de la Dipres año t} / \text{Número de publicaciones de informes y estudios de la institución establecidos en el calendario de publicación en la página web de DIPRES año t}) * 100$	100.0 % [[77 / 77] * 100]	20.00	3

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.

3. 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	15009	31-12-2019

No existe compromisos de indicadores transversales



9

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 2020

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Días hábiles promedio de despacho de Informes de cumplimiento de año t / Número total de informes de cumplimiento de sentencias emitidos en el año t	Sumatoria (Número de días hábiles transcurridos entre el ingreso y el despacho de los informes emitidos en el año t) / Número total de informes de cumplimiento de sentencias emitidos en el año t	12 días [11755 / 980]	X	10.00	1
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	100 % [(3 / 3) * 100]	X	20.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo 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	15.00 % [(3719396.00 / 24795976.00) * 100]	X	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	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t / Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t) * 100		X	10.00	

Objetivo 3. Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	5.00	2

[Handwritten signature]

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	95.00 % [(380.00 / 400.00) * 100]		20.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$	100.00 % [(2.00 / 2.00) * 100]		10.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}) * 100$	100.00 % [(2.00 / 2.00) * 100]		10.00	

Notas:

- De conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley Orgánica del CDE, en concordancia con el artículo 752 del Código de Procedimiento Civil, corresponde al CDE informar el nombre de la persona o personas a cuyo favor deba hacerse un pago en dinero ordenado por sentencia ejecutoriada en contra del Fisco. La ley establece un plazo de 30 días para evacuar dicho informe mediante oficio al Ministerio requirente. En la contabilización del plazo, se considerarán los días hábiles transcurridos entre la fecha de ingreso en la Oficina de Partes del CDE de los antecedentes remitidos desde el ministerio respectivo para elaborar el informe (fecha de inicio) y la fecha despacho que asigna la Oficina de Partes del CDE al informe de cumplimiento de sentencia emitido por la División de Defensa Estatal (fecha de término).
- Producto: Servicio de Mediación en Salud.
Este indicador medirá el proceso completo de entrega del Servicio de mediación por daños en Salud Pública, el cual se inicia con el trámite "solicitud de mediación por daños en salud" incluido en el Registro Nacional de Trámites (ID 500050000) y concluye con la entrega del resultado de la mediación, pudiendo ser un "acta de acuerdo" o un "certificado de término" según corresponda.
Hito de inicio: el trámite inicia el día en que se recepciona la solicitud, tanto por medio presencial como virtual.
Hito de finalización: corresponde a la fecha en que se envía respuesta al ciudadano(a) mediante correo electrónico o notificación de carta certificada del "acta de acuerdo" o "certificado de término". Para el caso de envío de la carta certificada se entenderá por notificado al usuario al tercer día de despachada la carta conforme al artículo 46 de la Ley N° 19.880.

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE HACIENDA	CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO	15005	31-12-2019

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
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	3
Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	2

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
Eficiencia Institucional	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	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, no obstante el indicador 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, se compromete para Medir correctamente.
Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, no obstante el indicador Tiempo promedio de trámites finalizados, se compromete para Medir correctamente.

2. SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador Índice de Eficiencia Energética.
Eficiencia Institucional	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	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, no obstante el indicador 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, se compromete para Medir correctamente.
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 2020 definido en Decreto N° 286, no obstante el indicador Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t, se compromete para Medir correctamente.

C

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, no obstante el indicador Tiempo promedio de trámites finalizados, se compromete para Medir correctamente.
Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, no obstante el indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t, se compromete para Medir correctamente.

3. SERVICIO DE TESORERÍAS

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	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	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, no obstante el indicador 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, se compromete para Medir correctamente.
Gestión Eficaz	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	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, con excepción del indicador 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.
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 2020 definido en Decreto N° 286, no obstante el indicador Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, no obstante el indicador Tiempo promedio de trámites finalizados, se compromete para Medir correctamente.

4. DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, con excepción del indicador Índice de eficiencia energética.
Eficiencia Institucional	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	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, no obstante el indicador 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, se compromete para Medir correctamente.
Gestión Eficaz	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	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, con excepción del indicador 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.
Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, con excepción del indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.
Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, con excepción del indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.
Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, con excepción del indicador Tiempo promedio de trámites finalizados.

5. CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	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	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286, no obstante el indicador 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, se compromete para Medir correctamente.

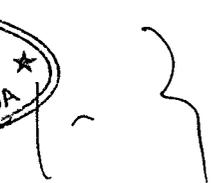
Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto Nº 286, con excepción del indicador Tiempo promedio de trámites finalizados.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

“POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA”



GONZALO BLUMEL MAC-IVER
 MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA



IGNACIO BRIONES ROJAS
 MINISTRO DE HACIENDA







JUAN FRANCISCO GALLI BASILI
 MINISTRO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA (S)

Lo que transcribo a usted para su conocimiento

Saluda atentamente a usted



FRANCISCO MATTE RISOPATRÓN
 Subsecretario de Hacienda (S)
 Ministerio de Hacienda



