



Coordinación de Servicios Relacionados
JSL/CPL/VOM
E524/2021



76

ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2021 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ARTÍCULO 6º LEY Nº 19.553, DE LA SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA, DE LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS, DEL SERVICIO DE TESORERÍAS, DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL Y DEL CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO.

SANTIAGO, 31 DICIEMBRE 2020

EXENTO Nº 632

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 32 Nº 6 de la Constitución Política de la República de Chile; en el D.F.L. Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el artículo 6º de la Ley Nº 19.553, que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica, 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; en el artículo 1º Nº 2 de la Ley Nº 20.212; en el Decreto Supremo Nº 1.232, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6º de la Ley Nº 19.553; en el Decreto Exento Nº 405, de 30 de noviembre de 2020, del Ministerio de Hacienda, que aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2021; en el Decreto Supremo Nº 19, de 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; y, en las 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 y aprobado por el Comité Triministerial, esto es, por el Ministro del Interior y Seguridad Pública, Ministro de Hacienda y Ministro Secretaría 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 2021, indicado en el considerando anterior, fue aprobado mediante Decreto Exento Nº 405, de 30 de noviembre de 2020, del Ministerio de Hacienda.

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 éste analice la correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada Institución.

18251754

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 2021 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en los Certificados que a continuación señalan:

Servicio	Nº Certificado Comité Técnico
Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda	16033
Dirección de Presupuestos	16029
Servicio de Tesorerías	16035
Dirección Nacional del Servicio Civil	16234
Consejo de Defensa del Estado	16019

7. Que, corresponde fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar en el año 2021 por la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda; la Dirección de Presupuestos; el Servicio de Tesorerías; la Dirección Nacional del Servicio Civil; y, el Consejo de Defensa del Estado.

8. Que los requisitos técnicos para verificar 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 2021, según se indica en el considerando 3 precedente.

DECRETO:

1º. ESTABLÉZCANSE para la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, la Dirección de Presupuestos, el Servicio de Tesorerías, la Dirección Nacional del Servicio Civil 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 2021:

1. SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA.

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL MINISTERIO DE HACIENDA	CAPÍTULO	01

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	4
	Total	100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

Nº	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,	(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	100.0 % [(2.0 /2.0) *100]	25.00	1

	publicadas en la web institucional en el año t.	Congreso Nacional de competencia del Ministerio de Hacienda en el año t)*100			
2	Medidas de Equidad de Género	(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	12.5 % [(1.0 /8.0) *100]	15.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	156.10 % [(7228634.00 /4630771.00) *100]		5.00
2	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	38.6 % [(17.0 /44.0) *100]		5.00
3	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	15.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

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)	(Total segundos hábiles en el sistema SACTA está disponible en el año t/Total Time SACTA) en horario hábil segundos hábiles en el año t)*100	99.00 % [(7840800.00 /7920000.00) *100]		5.00	2
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100		X	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(6.00 /6.00) *100]		10.00	

	Nacional de Trámites vigente en el año t				
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	X	10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Equidad de Género	Medidas de Equidad de Género	1

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.
- La meta del indicador corresponde al porcentaje de *time up* (tiempo arriba) que el SACTA, compromete respecto del total de segundos laborales al periodo de medición.

La base de cálculo para determinar el total de segundos hábiles contabiliza los días laborales de lunes a viernes considerando 28.800 segundos y, para el sábado, medio día laboral (14.400 segundos).

Se excluye de la base de cálculo los domingos y feriados legales del periodo.

Además, se considera como medio día laboral; los días 17 de septiembre, 24 y 31 de diciembre, siempre y cuando dichos días no correspondan a domingos o festivos, en este último caso, éstos no serán contabilizados.

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 vigente 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 período de medición, por el Jefe del Departamento de Informática al Jefe de la Unidad Administradora.

El cumplimiento de la meta es Anual

2. DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

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

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	20.00	1
Total		100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

Nº	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	$(N^{\circ} \text{ solicitudes de identificación de iniciativas de inversión de servicios del Gobierno Central con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto dentro de 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el sector presupuestario año } t / N^{\circ} \text{ total de solicitudes de identificación de iniciativas de inversión con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto año } t) * 100$	88.0 % [(294.0 / 334.0) * 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	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de modificación presupuestaria de los servicios públicos del Gobierno Central con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el sector presupuestario año } t / N^{\circ} \text{ total de solicitudes de modificación presupuestaria con recomendación del Subdirector formalizada en un Decreto año } t) * 100$	82.0 % [(1567.0 / 1911.0) * 100]	20.00	2

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador
1	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	133.64 % [(5216976.00 / 3903753.00) * 100]	20.00
2	Licitación con dos o menos ofertas	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ con dos o menos oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$	38.5 % [(5.0 / 13.0) * 100]	20.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 20.00%)

Nº	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 % [(89.0 /89.0) *100]	20.00	3

Notas

- 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.
- 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.
- 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.

3. SERVICIO DE TESORERÍAS

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

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	55.00	4
Total		100.00	8

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Mide	Ponderador
1	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	10.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
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	10.00
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left(\frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	135.06 % [[15721755.00 / 11640232.00) * 100]		15.00
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	55.0 % [[33.0 / 60.0) * 100]		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 55.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas	$\left(\frac{\text{Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t}}{\text{Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t}} \right) * 100$	94.5 % [[3208588.0 / 3395331.0) * 100]		20.00	1
2	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	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$\left(\frac{\text{Número de reclamos respondidos en año t}}{\text{Total de reclamos recibidos al año t}} \right) * 100$	96.58 % [[1413.00 / 1463.00) * 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	$\left(\frac{\text{Nº de trámites digitalizados al año t}}{\text{Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}} \right) * 100$	80.52 % [[62.00 / 77.00) * 100]		10.00	

Notas:

1. 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.

4. DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

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

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	50.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	4
Total		100.00	10

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 % [[250 / 250) * 100]	20.00	1
2	Porcentaje de convocatorias con reclutamiento y selección en línea publicadas en el portal www.trabajaeneleestado.cl en el año t respecto del total convocatorias publicadas por los servicios públicos en distintos medios de difusión en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de convocatorias con reclutamiento y selección en línea publicadas en el portal } \text{www.trabajaeneleestado.cl} \text{ para personal de planta (ley 18.834), Contrata y Código del Trabajo en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de convocatorias publicadas por los servicios públicos en distintos medios de difusión en el año t}) * 100$	90 % [[7200 / 8000) * 100]	20.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	50.0 % [[4.0 / 8.0) * 100]	10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

Nº	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	10.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\frac{(((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}))/\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}}{100}$	120.00 % [[6235999.00 / 5196871.00) * 100]		5.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	$\frac{(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes})/\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}}{100}$	50.0 % [(4.0 / 8.0) * 100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	$\frac{(\text{Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t})/\text{Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}}{100}$	52.00 % [(130.00 / 250.00) * 100]		5.00	
2	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	5.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$\frac{(\text{Número de reclamos respondidos en año t})/\text{Total de reclamos recibidos al año t}}{100}$	95.00 % [(1425.00 / 1500.00) * 100]		10.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	$\frac{(\text{Nº de trámites digitalizados al año t})/\text{Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}}{100}$	100.00 % [(7.00 / 7.00) * 100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Equidad de Género	Medidas de Equidad de Género	4

Notas:

- 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.
- 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

5. CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO	CAPÍTULO	30

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	2
Total		100.00	7

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Días hábiles promedio de despacho de Informes de cumplimiento de sentencia 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 [17280 /1440]	20.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(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	25.0 % [(2.0 /8.0) *100]	20.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
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	10.00
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	117.00 % [(3159473.00 /2700306.00) *100]		5.00
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	45.7 % [(16.0 /35.0) *100]		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	96.15 % [(50.00 /52.00) *100]	10.00
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(2.00 /2.00) *100]	25.00

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Equidad de Género	Medidas de Equidad de Género	2

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).

2º. ESTABLÉZCANSE para la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, la Dirección de Presupuestos, y el Servicio de Tesorerías, las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco:

1. SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL MINISTERIO DE HACIENDA	CAPÍTULO	01

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 2021, no obstante el indicador Índice Eficiencia Energética, el Servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma www.gestionaenergia.cl .
Calidad de Servicio	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 2021, no obstante el indicador Reclamos Respondidos, se compromete a medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de los Servicios proporcionados a los Usuarios de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante el indicador Solicitudes de Acceso a la Información Pública se compromete a medir correctamente.

2. DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

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

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 2021, con excepción del indicador Índice Eficiencia Energética.
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2021, con excepción del indicador Medidas de Equidad de Género.
Calidad de Servicio	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 2021, con excepción del indicador Reclamos Respondidos.
Calidad de Servicio	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 de Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2021, con excepción del indicador Trámites Digitales.

3. SERVICIO DE TESORERÍAS

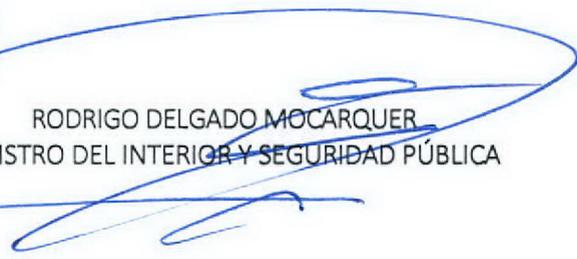
MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SERVICIO DE TESORERÍAS	CAPÍTULO	05

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 2021, no obstante el indicador índice Eficiencia Energética, el Servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma www.gestionaenergia.cl .
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2021, con excepción del indicador Medidas de Equidad de Género.
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante el indicador Tasa de Accidentes Laborales, se compromete sólo para medir correctamente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE
"POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA"




RODRIGO DELGADO MOCARQUER
MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA




IGNACIO BRIONES ROJAS
MINISTRO DE HACIENDA




CRISTIAN MONCKEBERG BRUNER
MINISTRO SECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA



Lo que transcribo a usted para su conocimiento

Saluda atte. A Usted



ALEJANDRO WEBER PÉREZ

Subsecretario de Hacienda

CERTIFICADO REVISIÓN PROPUESTA PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

El comité Técnico del PMG, constituido por un representante de la Dirección de Presupuestos, de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, y de la Subsecretaría General de la Presidencia, certifica que con fecha 31-12-2020 ha revisado la propuesta del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) año 2021 correspondiente a:

Ministerio	Institución	Cod. Certificado	Fecha
MINISTERIO DE HACIENDA	DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	16234	31-12-2020

En consecuencia, la institución está en condiciones de realizar el proceso de elaboración y tramitación del decreto correspondiente, suscrito por el Ministro del ramo conjuntamente con los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia.



[Handwritten signature]
Juan José Ossa Santa Cruz

Subsecretario Secretaría General de la Presidencia



[Handwritten signature]
María Paz Troncoso Pulgar
Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo
Ministerio del Interior y Seguridad Pública



[Handwritten signature]
Matías Acevedo Ferrer
Director de Presupuestos
Ministerio de Hacienda

CERTIFICADO REVISIÓN PROPUESTA PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

El comité Técnico del PMG, constituido por un representante de la Dirección de Presupuestos, de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, y de la Subsecretaría General de la Presidencia, certifica que con fecha 31-12-2020 ha revisado la propuesta del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) año 2021 correspondiente a:

Ministerio	Institución	Cod. Certificado	Fecha
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE TESORERIAS	16035	31-12-2020

En consecuencia, la institución está en condiciones de realizar el proceso de elaboración y tramitación del decreto correspondiente, suscrito por el Ministro del ramo conjuntamente con los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia.



[Handwritten Signature]
Juan José Ossa Santa Cruz

Subsecretario Secretaría General de la Presidencia



[Handwritten Signature]
María Paz Troncoso Pulgar
Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
Ministerio del Interior y Seguridad Pública



[Handwritten Signature]
Matías Acevedo Ferrer
Director de Presupuestos
Ministerio de Hacienda

CERTIFICADO REVISIÓN PROPUESTA PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

El comité Técnico del PMG, constituido por un representante de la Dirección de Presupuestos, de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, y de la Subsecretaría General de la Presidencia, certifica que con fecha 31-12-2020 ha revisado la propuesta del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) año 2021 correspondiente a:

Ministerio	Institución	Cod. Certificado	Fecha
MINISTERIO DE HACIENDA	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Hacienda	16033	31-12-2020

En consecuencia, la institución está en condiciones de realizar el proceso de elaboración y tramitación del decreto correspondiente, suscrito por el Ministro del ramo conjuntamente con los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia.



Juan José Ossa Santa Cruz
Juan José Ossa Santa Cruz

Subsecretario Secretaría General de la Presidencia



María Paz Troncoso Pulgar
María Paz Troncoso Pulgar
Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
Ministerio del Interior y Seguridad Pública



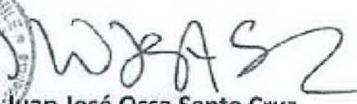
Matías Acevedo Ferrer
Matías Acevedo Ferrer
Director de Presupuestos
Ministerio de Hacienda

**CERTIFICADO REVISIÓN
PROPUESTA PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021**

El comité Técnico del PMG, constituido por un representante de la Dirección de Presupuestos, de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, y de la Subsecretaría General de la Presidencia, certifica que con fecha 31-12-2020 ha revisado la propuesta del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) año 2021 correspondiente a:

Ministerio	Institución	Cod. Certificado	Fecha
MINISTERIO DE HACIENDA	DIRECCION DE PRESUPUESTOS	16029	31-12-2020

En consecuencia, la institución está en condiciones de realizar el proceso de elaboración y tramitación del decreto correspondiente, suscrito por el Ministro del ramo conjuntamente con los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia.



Juan José Ossa Santa Cruz
Subsecretario Secretaría General de la Presidencia



María Paz Troncoso Pulgar
Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo
Ministerio del Interior y Seguridad Pública



Matías Acevedo Ferrer
Director de Presupuestos
Ministerio de Hacienda

CERTIFICADO REVISIÓN PROPUESTA PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

El comité Técnico del PMG, constituido por un representante de la Dirección de Presupuestos, de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, y de la Subsecretaría General de la Presidencia, certifica que con fecha 31-12-2020 ha revisado la propuesta del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) año 2021 correspondiente a:

Ministerio	Institución	Cod. Certificado	Fecha
MINISTERIO DE HACIENDA	CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO	16019	31-12-2020

En consecuencia, la institución está en condiciones de realizar el proceso de elaboración y tramitación del decreto correspondiente, suscrito por el Ministro del ramo conjuntamente con los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia.



[Handwritten Signature]
Juan José Ossa Santa Cruz

Subsecretario Secretaría General de la Presidencia



[Handwritten Signature]
María Paz Troncoso Pulgar
Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
Ministerio del Interior y Seguridad Pública



[Handwritten Signature]
Matías Acevedo Ferrer
Director de Presupuestos
Ministerio de Hacienda