



PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

Formulación 2019

Antecedentes

El Programa de Mejoramiento de la Gestión que se aplica a todas las instituciones afectas al artículo 6 de la Ley N° 19.553, y a lo establecido en el Decreto Supremo N° 1232 de 2017 del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Reglamento del artículo antes mencionado, y que define lineamientos para la formulación de compromisos por parte de las instituciones públicas.

Mediante el Decreto Exento N° 31 de fecha 28 de diciembre de 2018 del Ministerio Secretaría General de Gobierno, se ha aprobado la formulación del Programa de Mejoramiento a la Gestión (PMG), que establece objetivos de gestión para el año 2019

El Programa Marco 2019 se sustentó en los principios de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios conforme se indica a continuación:

Objetivo N° 1: GESTIÓN EFICAZ, consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir los riesgos de seguridad de la información, riesgos laborales, inequidades, brecha y/o barreras de género, procesos de fiscalización, planificación y control de gestión y los resultados operacionales que contribuyan al logro de la efectividad de la institución.

Objetivo N° 2: EFICIENCIA INSTITUCIONAL, consiste en contribuir al buen uso de la energía, y a un mejor desempeño financiero de las Instituciones.

Objetivo N° 3: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS/CIUDADANOS, consiste en determinar el grado de satisfacción e insatisfacción de sus usuarios y/o ciudadanos, la gestión de reclamos y procesos claves de atención a los usuarios y digitalización de los trámites.

Los indicadores de desempeño corresponden por una parte a los definidos por el comité Triministerial, y por la otra, aquellos indicadores específicos propuestos por el Servicio a partir de los presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2019.

OBJETIVO DE GESTIÓN	N° DE INDICADORES COMPROMETIDOS	PONDERACIÓN
OBJETIVO N° 1 : Gestión Eficaz	4	40%
OBJETIVO N° 2 : Eficiencia Institucional	3	15%
OBJETIVO N° 3 : Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos	4	45%
	11	100%

OBJETIVO N° 1: GESTIÓN EFICAZ

N°	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR Y DENOMINADOR ESTIMADO META AÑO 2019	META 2019	NOTA TÉCNICA
1	Porcentaje de autoridades de Gobierno a quienes se entrega Boletines Informativos durante el año t.	(Total de autoridades de gobierno a las que se le entrega Boletines Informativos durante el año t/Total de autoridades de gobierno del año t, registradas en la Base de Datos del Departamento de Información a la Autoridad, a las que se debe entregar Boletines Informativos) *100	%	(163/163)	100%	No Aplica
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	%	(11.00/367.00)	3%	No Aplica
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	%	(4/4)	100%	No Aplica
4	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	%	(77/114)	68%	No Aplica

OBJETIVO N° 2: EFICIENCIA INSTITUCIONAL

N°	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR Y DENOMINADOR ESTIMADO META AÑO 2019	META 2019	NOTA TÉCNICA
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	Kwh/m2	-	100%	No Aplica
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	%	(3.816.560 /21.203.112)	18%	No Aplica
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	%	(3.775.716 /3.775.716)	100%	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

(1,3) Expresado en miles de pesos

OBJETIVO N° 3: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS/CIUDADANOS

N°	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR Y DENOMINADOR ESTIMADO META AÑO 2019	META 2019	NOTA TÉCNICA
1	Porcentaje de proyectos adjudicados con convenio suscrito del Fondo de Medios de Comunicación Social Regionales, Provinciales y Comunes que reciben primera cuota al 31 de diciembre del año t.	(N° de proyectos adjudicados con convenios suscritos en el año t por medios de comunicación social en el Concurso del Fondo de Fomento de Medios de Comunicación Social Regionales, Provinciales y Comunes, con financiamiento al 31 de diciembre año /N° de proyectos adjudicados con convenios suscritos en el año t por medios de comunicación social en el Concurso del Fondo de Fomento de Medios de Comunicación Social Regionales, Provinciales y Comunes) *100	%	(626/626)	100%	No Aplica
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	%	(197/197)	100%	No Aplica
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1) *100	%	(5/5)	100%	No Aplica
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N.º Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	%	-	-	El trámite a medir en el año 2019 y que se encuentra registrado en el Registro Nacional de Trámites del Estado es: "Postulación al fondo de medios de comunicación". Se especifica que el trámite tiene su inicio en la etapa de "postulación" y su término en la etapa de "Rendición y Cierre"