



Reg. N°29-15.10.2019/LI

## CIRC. N° 26

**ANT.:** Ley N° 19.553; Decreto N° 1232, de 2017, del Ministerio de Hacienda; Ley N° 19.618; Ley N° 19.882; Ley N° 20.212; Decreto N°286, de 14 de octubre de 2019, de los Ministros del Interior y Seguridad Pública, Hacienda y Secretaría General del Presidencia, que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión año 2020.

**MAT.:** Lineamientos para la Formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020.

**SANTIAGO, 29 OCT 2019**

**DE : RODRIGO CERDA NORAMBUENA  
DIRECTOR DE PRESUPUESTOS**

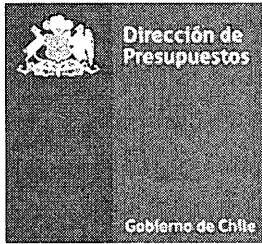
**A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN**

De conformidad con la facultad de coordinación que confiere el artículo 24 del Decreto N° 1.232, de 2017, del Ministerio de Hacienda citado en el antecedente, remito a usted los principales lineamientos para la "Formulación de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) para el año 2020", de las Instituciones afectas a la Ley N° 19.553, en concordancia con las bases y procedimientos generales y específicos que se indican más adelante.

### **I. Formulación de los Programas de Mejoramiento de la Gestión**

#### **Consideraciones Generales:**

1. La formulación de los PMG para el año 2020, deberá ajustarse al Programa Marco contenido en el Decreto Exento N° 286, de fecha 14 de octubre de 2019, de los Ministros del Interior y Seguridad Pública, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia que estará disponible en la página web de la Dipres [www.dipres.cl/Evaluación y Control de Gestión/PMG](http://www.dipres.cl/Evaluación y Control de Gestión/PMG).
2. El citado Programa Marco se aplica a todas las Instituciones beneficiarias del incremento por desempeño institucional de la Ley N° 19.553, y se basa en las mejoras continuas alcanzadas por las Instituciones en las fases anteriores del PMG.
3. El Programa Marco 2020 contiene tres tipos de objetivos de gestión vinculados a la gestión eficaz, la eficiencia y la calidad de los servicios proporcionados por las Instituciones. Cada tipo de objetivo de gestión será medido a través de indicadores de desempeño (cuya ponderación no



podrá ser inferior a 5%) o instrumentos de similar naturaleza (Sistema de Planificación y Control de Gestión con 4 etapas de desarrollo).

4. Para todos los Servicios que durante el año 2019 ejecutaron los tres tipos de Objetivos de Gestión señalados en el numeral anterior, o completaron la instalación del Sistema de Planificación y Control de Gestión en su etapa final, los principales aspectos del Programa Marco 2020 son los siguientes:

- Constará de tres tipos de objetivos gestión obligatorios vinculados a la gestión eficaz, la eficiencia y la calidad del servicio.
- Los Servicios podrán establecer las ponderaciones de cada objetivo, cuya suma deberá corresponder a 100%.
- Cada tipo de objetivo de gestión contará con indicadores.
- Los indicadores corresponderán a:
  - (i) Indicadores de Desempeño asociados a los objetivos de gestión, que son aquellos definidos en el Programa Marco PMG por el Comité Tri-Ministerial, que miden aspectos de gestión interna o soporte, procesos estratégicos, así como aspectos de la provisión de bienes y/o servicios de las Instituciones; y
  - (ii) Específicos, que son propuestos por el Servicio a partir de los indicadores presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2020 (formulario H).

5. Para todos los Servicios de reciente creación (años 2017, 2018 y 2019), los principales aspectos del Programa Marco son los siguientes:

- Constará de tres tipos de objetivos de gestión vinculados a la gestión eficaz, la eficiencia y la calidad del servicio, y los indicadores de desempeño asociados a estos objetivos.
- Los Servicios podrán establecer las ponderaciones de cada objetivo y la suma de ellos deberá corresponder a 100%.
- La instalación del Sistema de Planificación y Control de Gestión en sus etapas iniciales o según el grado de desarrollo que hayan alcanzado durante el año 2019, será parte del objetivo de gestión eficaz. Dicho Sistema tendrá, a su vez, objetivos cuya ponderación será definida por el Servicio respetando los mínimos y siempre que la suma de las ponderaciones de los objetivos comprometidos sea 100%.

6. Los Servicios nuevos, entendiéndose por tales los que iniciarán su funcionamiento en el año 2020, solo deberán comprometer la instalación del Sistema de Planificación y Control de Gestión en sus etapas iniciales.

### **Indicadores de Desempeño**

7. Los indicadores deben ser aprobados por el/la Jefe de Servicio y por el Ministro o la Ministra del ramo, y, posteriormente revisados por la Red de Expertos y Secretaría Técnica, en base a los criterios que establezca el Comité Técnico. Dichos indicadores y sus metas serán aprobados o rechazados por el Comité Tri-Ministerial con el apoyo del Comité Técnico del PMG.

Los indicadores de desempeño deberán contar con una ponderación que no podrá ser inferior a 5%.



Las instituciones que comprometan indicadores con meta, deberán contar con datos efectivos verificables de al menos los últimos 3 años (2016, 2017 y 2018) y a Junio del año 2019. Además, para los indicadores de Tasa de Accidentes Laborales, Licitación sin Oferentes y Solicitudes de Acceso a la Información Pública, los Servicios deben contar con los datos señalados anteriormente, de manera tal que permitan realizar el análisis de desempeño en estas materias. Dicha información estará disponible en la Secretaría Técnica, según información de las respectivas Redes de Expertos.

8. Los Indicadores de Desempeño asociados a los objetivos de gestión corresponden a:

- 8.1 Tasa de Accidentes Laborales. Deberán comprometerlo con meta las Instituciones que presenten un bajo desempeño, según opinión técnica de la Red de Expertos, y aprobación por parte del Comité Tri-Ministerial.
- 8.2 Medidas de Equidad de Género. Deberán comprometerlo todas las Instituciones a las cuales les aplica el enfoque de género en la provisión de sus bienes y servicios.
- 8.3 Cobertura de Fiscalización. Deberá ser comprometido con meta por todos los Servicios que en su ley orgánica se encuentre definida la función de fiscalizar, o cuenten con uno o más Productos Estratégicos referidos a la "Fiscalización" (formulario A1 de Definiciones Estratégicas 2020), o cuenten con indicador respectivo en el proceso de formulación presupuestaria 2020, (formulario H Indicadores de Desempeño 2020).
- 8.4 Eficacia de la Fiscalización. Deberá ser medido correctamente por los Servicios que comprometieron el indicador de cobertura de la fiscalización.
- 8.5 Eficiencia Energética. Deberán comprometerlo y medirlo correctamente todas las Instituciones.
- 8.6 Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros. Deberán comprometerlo todas las Instituciones.
- 8.7 Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado. Deberán comprometerlo todas las Instituciones.
- 8.8 Desviación montos Contratos de Obras. Deberá ser comprometido con meta por los Servicios que ejecutan y/o administran contratos de obras.
- 8.9 Satisfacción Neta de Usuarios. Deberán comprometerlo y medirlo correctamente las Instituciones que lo midieron durante el año 2019 y aquellas que en opinión de la Red de Expertos atienden o se relacionan con usuarios finales, a través de trámites con un relevante y alto volumen de transacciones.
- 8.10 Reclamos Respondidos. Deberán comprometerlo todas las Instituciones.
- 8.11 Tiempo Promedio de Tramitación. Deberán comprometerlo todas las Instituciones. El/Los producto(s) (bien y/o servicio) elegido(s) deberá(n) corresponder a aquel que tiene mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios, asociado a productos estratégicos

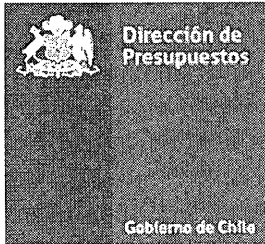


institucionales, y/o prioridad presidencial; y debe/n quedar establecido/s en su nota técnica y formar parte del Registro Nacional de Trámites del Estado, excluyendo productos (bien y/o servicio) de entrega inmediata o en el mismo día de su recepción.

- 8.12 Trámites Digitales. Deberán comprometerlo todas las Instituciones que disponen de trámites en el Registro Nacional de Trámites.
  - 8.13 Informes de Dotación de Personal. Deberá comprometerlo la Dirección de Educación Pública.
  - 8.14 Licitación sin oferentes. Deberán comprometerlo con meta las Instituciones que presenten un bajo desempeño según opinión técnica de la Red de Expertos, y aprobación por parte del Comité Tri-Ministerial.
  - 8.15 Solicitudes de acceso a información pública. Deberán comprometerlo con meta las Instituciones que presenten un bajo desempeño según opinión técnica de la Red de Expertos, y aprobación por parte del Comité Tri-Ministerial.
9. Indicadores Específicos, corresponde a aquellos propuestos por el Servicio y deberán ser seleccionados a partir de los presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2020 (formulario H). Deberá seleccionarse al menos un indicador específico y un máximo de 3. Dichos indicadores deberán ser propuestos por el Jefe de Servicio, seleccionados por el Ministro del Ramo y aprobados por el Comité Técnico.
  10. Las Instituciones deberán comprometer un mejoramiento global de los Objetivos de Gestión, expresados en las metas de los indicadores para el año 2020, respecto de lo logrado en períodos anteriores.

## **II. Evaluación y Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

11. Los antecedentes específicos referidos a la Evaluación y Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión del año 2020, se encuentran señalados en el Decreto N°286 de 2019, de los Ministros del Interior y Seguridad Pública, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia.
12. El proceso de evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en base al Programa Marco 2020, será realizado por expertos externos al Ejecutivo, contratados por licitación pública a través de la Secretaría Técnica, con el apoyo de la Red de Expertos.

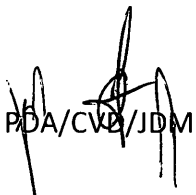


### III. Procedimientos Generales 2020

13. La propuesta de PMG deberá ser compatible con los recursos asignados en el proyecto de Ley de Presupuestos año 2020.
14. El proceso de formulación del PMG 2020, se deberá desarrollar en base a lo señalado precedentemente y de acuerdo al calendario de actividades disponible en el aplicativo "Formulación PMG 2020", con acceso restringido desde el sitio web [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl), utilizando usuarios y contraseñas asignadas en los procesos de formulación de años anteriores. En esta misma aplicación web se dispondrá un manual de usuario para facilitar el uso de la plataforma por parte de los Servicios.

Saluda atentamente a Ud.

  
  
**RODRIGO CERDA NORAMBUENA**  
Director de Presupuestos

  
PDA/CVD/JDM



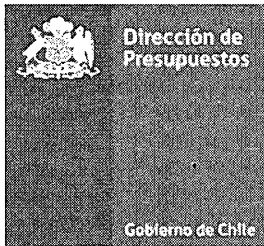


#### Distribución:

1. COMISION NACIONAL DE RIEGO
2. CORPORACION NACIONAL FORESTAL
3. INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO
4. OFICINA DE ESTUDIOS Y POLITICAS AGRARIAS
5. SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO
6. SUBSECRETARIA DE AGRICULTURA
7. SUBSECRETARIA DE BIENES NACIONALES
8. DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
9. SUBSECRETARIA DE DEFENSA
10. SUBSECRETARIA PARA LAS FFAA
11. ESTADO MAYOR CONJUNTO
12. AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA
13. CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION
14. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS
15. SERVICIO DE COOPERACION TECNICA
16. SERVICIO NACIONAL DE PESCA Y ACUICULTURA
17. SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
18. SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
19. SUBSECRETARIA DE ECONOMIA Y DE EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO
20. SUBSECRETARIA DE PESCA Y ACUICULTURA
21. SUBSECRETARIA DE TURISMO
22. COMISION NACIONAL DE INVESTIGACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA
23. CONSEJO NACIONAL DE EDUCACION
24. JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS
25. JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES
26. SUBSECRETARIA DE EDUCACION
27. SUBSECRETARIA DE EDUCACIÓN PARVULARIA
28. AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
29. DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PUBLICA
30. CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO
31. DIRECCION DE PRESUPUESTOS
32. DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
33. SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Hacienda
34. SERVICIO DE TESORERIAS
35. DEFENSORIA PENAL PUBLICA
36. GENDARMERIA DE CHILE
37. SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia
38. SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION
39. SERVICIO MEDICO LEGAL
40. SERVICIO NACIONAL DE MENORES
41. SUBSECRETARIA DE DERECHOS HUMANOS
42. COMISION CHILENA DEL COBRE
43. COMISION NACIONAL DE ENERGIA
44. SUBSECRETARIA DE ENERGIA
45. SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Minería
46. SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGIA Y MINERIA
47. DIRECCION DE AEROPUERTOS
48. DIRECCION DE ARQUITECTURA
49. DIRECCION DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
50. DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES
51. DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS
52. DIRECCION DE OBRAS PORTUARIAS
53. DIRECCION DE PLANEAMIENTO
54. DIRECCION DE VIALIDAD
55. DIRECCION GENERAL DE AGUAS
56. DIRECCION GENERAL DE OBRAS PUBLICAS
57. FISCALIA DE OBRAS PUBLICAS
58. INSTITUTO NACIONAL DE HIDRAULICA
59. SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Obras Publicas
60. CORPORACION NACIONAL DE DESARROLLO INDIGENA
61. FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL



62. SERVICIO NACIONAL DE DISCAPACIDAD
63. INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD
64. SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR
65. SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES
66. SUBSECRETARIA DE EVALUACIÓN SOCIAL
67. SUBSECRETARIA DE LA NIÑEZ
68. SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO
69. SUBSECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO
70. SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL
71. SUBSECRETARIA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES
72. SUBSECRETARIA DEL PATRIMONIO CULTURAL
73. AGENCIA DE COOPERACION INTERNACIONAL
74. DIRECCION DE FRONTERAS Y LIMITES DEL ESTADO
75. DIRECCION GENERAL DE RELACIONES ECONOMICAS INTERNACIONALES
76. INSTITUTO ANTARTICO CHILENO
77. SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Y SERVICIO EXTERIOR
78. JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL
79. SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES
80. SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES
81. PARQUE METROPOLITANO
82. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DE TARAPACA
83. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DE ANTOFAGASTA
84. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DE ATACAMA
85. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DE COQUIMBO
86. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DE LA ARAUCANIA
87. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION METROPOLITANO
88. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DE VALPARAISO
89. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
90. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DEL MAULE
91. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DEL BIO BIO
92. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE ÑUBLE
93. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DE LOS LAGOS
94. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DE AYSEN
95. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DE MAGALLANES
96. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DE LOS RIOS
97. SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION DE ARICA Y PARINACOTA
98. SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO
99. GOBIERNO REGIONAL REGION TARAPACA
100. GOBIERNO REGIONAL REGION ANTOFAGASTA
101. GOBIERNO REGIONAL REGION ATACAMA
102. GOBIERNO REGIONAL REGION COQUIMBO
103. GOBIERNO REGIONAL REGION ARAUCANIA
104. GOBIERNO REGIONAL REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO
105. GOBIERNO REGIONAL REGION VALPARAISO
106. GOBIERNO REGIONAL REGION LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
107. GOBIERNO REGIONAL REGION MAULE
108. GOBIERNO REGIONAL DE ÑUBLE
109. GOBIERNO REGIONAL REGION BIO BIO
110. GOBIERNO REGIONAL REGION LOS LAGOS
111. GOBIERNO REGIONAL REGION AYSEN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
112. GOBIERNO REGIONAL REGION MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA
113. GOBIERNO REGIONAL REGION LOS RIOS
114. GOBIERNO REGIONAL REGION DE ARICA Y PARINACOTA
115. SERVICIO DE GOBIERNO INTERIOR
116. OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
117. SUBSECRETARIA DEL INTERIOR
118. SUBSECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO
119. SUBSECRETARIA DE PREVENCION DEL DELITO
120. SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL
121. CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL
122. DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE
123. DIRECCION DEL TRABAJO
124. DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO



125. INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
126. INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
127. SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO
128. SUBSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL
129. SUBSECRETARIA DEL TRABAJO
130. CONSEJO NACIONAL DE TELEVISION
131. INSTITUTO NACIONAL DEL DEPORTE
132. SUBSECRETARIA DEL DEPORTE
133. SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO
134. SUBSECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE
135. SERVICIO EVALUACIÓN AMBIENTAL
136. SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
137. DIRECCION ADMINISTRATIVA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
138. DIVISIÓN CONTROL DE GESTION
139. ARCHIVO DEPARTAMENTO DE GESTION
140. OF. DE PARTE DIPRES.