

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

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

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° 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%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	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	$(N^{\circ} \text{ de altos directivos públicos de I y II nivel jerárquico nombrados en el período t que han participado en las actividades de acompañamiento en el año t} / N^{\circ} \text{ Total de altos directivos públicos de I y II nivel jerárquico nombrados en el período t}) * 100$	100 % [[250 / 250 ]*100]		20.00	1
2	Porcentaje de convocatorias con reclutamiento y selección en línea publicadas en el portal <a href="http://www.trabajaeneleestado.cl">www.trabajaeneleestado.cl</a> en el año t respecto del total convocatorias publicadas por los servicios públicos en distintos medios de difusión en el año t	$(N^{\circ} \text{ de convocatorias con reclutamiento y selección en línea publicadas en el portal } www.trabajaeneleestado.cl \text{ para personal de planta (ley 18.834), Contrata y Código del Trabajo en el año t} / N^{\circ} \text{ de convocatorias publicadas por los servicios públicos en distintos medios de difusión en el año t}) * 100$	90 % [(7200 / 8000 ) * 100]		20.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t} / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t}) * 100$	50.0 % [(4.0 / 8.0 ) * 100]		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	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	120.00 % [(6235999.00 /5196871.00 )*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	50.0 % [(4.0 /8.0 )*100]		5.00	

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

N°	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.	(N° 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/N° 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	(Número de reclamos respondidos en año t/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 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	100.00 % [(7.00 /7.00 )*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Incorporar enfoque de género al procedimiento de reclutamiento y selección del Servicio Civil.

2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar capacitación en género nivel básico al 70% de los funcionarios/as del Servicio Civil, en contenidos relacionados con definiciones y características sexo-genero y construcción simbólica, social y cultural del género, de acuerdo al análisis realizado por la mesa de género en el marco de la evaluación de las capacitaciones realizadas en 2020.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Implementar el programa "Red de Mujeres Líderes en el Estado" año 2021 que tiene por objetivo la promoción de la participación de las mujeres de servicios públicos de la Administración Central del Estado a cargos de responsabilidad y del Sistema de Alta Dirección Pública.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Realizar un estudio sobre participación de las mujeres en el Sistema de Alta Dirección Pública.

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
----------	-------------------	--------------

#### 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](http://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](http://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](http://www.trabajaeneleestado.cl)