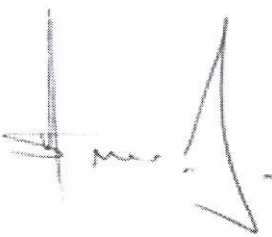


**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO**  
**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN AÑO 2019**


Conforme a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley N°19.553 que concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica, y en el Decreto Supremo N°1.232, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento para la aplicación del incremento por desempeño institucional, los miembros del Comité Técnico certifican que el grado de cumplimiento global del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) año 2019, determinado por el Comité Triministerial, es el siguiente:

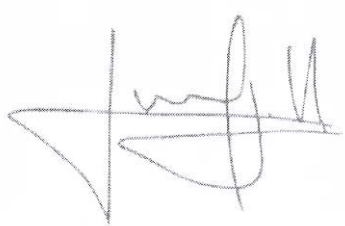
Ministerio	Institución	N° Certificado	% Cumplimiento Global PMG	% Incentivo	Fecha Aprobación
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	DIRECCION ADMINISTRATIVA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	15443	100,00 %	7,6 %	10/03/2020

A contar de la fecha del presente certificado el Ministerio se encuentra en condiciones de emitir el decreto que señale el grado de cumplimiento global del Servicio y el porcentaje de incremento por incentivo institucional que le corresponde a los funcionarios, y enviarlo a los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de la Secretaría General de la Presidencia y de Hacienda para su tramitación.

  
**Claudio Alvarado Andrade**  
Subsecretario de Desarrollo Regional  
Ministerio del Interior y Seguridad Pública



  
**Matias Acevedo Ferrer**  
Director de Presupuestos  
Ministerio de Hacienda

  
**Juan Francisco Galli Basili**  
Subsecretario General de la Presidencia  
Ministerio Secretaría General de la Presidencia

# INFORME CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO 2019

<b>MINISTERIO</b>	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	<b>PARTIDA</b>	01
<b>SERVICIO</b>	DIRECCION ADMINISTRATIVA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	<b>CAPITULO</b>	01
<b>ESTADO</b>	Proceso finalizado	<b>FECHA REPORTE</b>	30-06-2020 16:38:08

## Indicadores con Meta (Formulario H y transversales, vinculados o no a incentivo)

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.</p>	Objetivo 1: Gestión Eficaz	65%	65%	100,00%	Si	No comprometido	%	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: El resultado obtenido evidencia el avance en la instalación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la institución, mediante la implementación de los controles de la Norma NCh-ISO 27001 de acuerdo a lo proyectado, con énfasis en la ciberseguridad y la continuidad de los servicios críticos.</p> <p>Nota: 1. El número total de controles establecidos en la NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información, corresponde a los 114 controles que establece dicha norma en su anexo A.                  2. Un riesgo de seguridad de la información corresponde a una amenaza potencial que podría afectar activos de información, vinculados a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (Bienes y Servicios) establecidos en las definiciones estratégicas institucionales (Formulario A1 del Presupuesto), y por tanto causar daño a la organización.                  3. Ciberseguridad: Conjunto de herramientas, políticas, métodos de gestión de riesgos, prácticas, y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de información de la organización y sus usuarios en el entorno digital, buscando garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.                  4. Nivel Básico de Seguridad: Subconjunto de controles de la NCh-ISO 27001 orientados a mitigar los riesgos de ciberseguridad de las instituciones.                  5. Los controles a implementar al año t, deberán ser aprobados por el Jefe de Servicio, previa revisión y</p>

							<p>opinión técnica de la Red de Expertos en el año t-1.</p> <p>6. En aquellos servicios que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pertenece a la infraestructura crítica-país.</li> <li>b. Debe dar respuesta a emergencias.</li> <li>c. Debe prestar servicios a la ciudadanía.</li> <li>d. Debe corresponder a un organismo fiscalizador.</li> <li>e. Debe manejar grandes volúmenes de datos sensibles.</li> </ul> <p>Deberá considerar al menos un nivel básico de seguridad, orientado a mitigar riesgos de ciberseguridad, que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La continuidad operacional</li> <li>b. La protección de datos personales</li> <li>c. Los respaldos, resiliencia y protección de activos.Las reglas de negocio</li> <li>e. Las infraestructuras críticas</li> </ul> <p>7. Cada control se entenderá implementado si cumple con las siguientes condiciones copulativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Está documentados al año t.</li> <li>b. Existe registros de su operación en el año t.</li> <li>c. Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación.</li> </ul> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>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</p>	Objetivo 2: Eficiencia Institucional	100%	85%	117,65%	Si	No comprometido	%	<p>Justificación: El sobre cumplimiento de la meta se debe a que la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República adoptó una eficaz estrategia de austeridad durante el año 2019, acorde a los lineamientos Presidenciales en esta materia.</p> <p>Análisis de Desempeño: El resultado obtenido evidencia una mejora en la eficacia y eficiencia en el gasto de la institución.</p> <p>Nota: 1. Los subtítulos 22 (bienes y servicios de consumo) y 29 (adquisición de activos no financieros) se encuentran definidos en el Decreto (H) N° 854 de 2004 que determina clasificaciones presupuestarias. 2. Se entiende por gasto del subtítulo 22, bienes y servicios de consumo a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público. 3. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes. No incluye terrenos. 4. Los Montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos informados por las instituciones en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (Dipres), en base devengado. 5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados. 6. Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29, corresponde al Presupuesto aprobado por el Congreso Nacional. 7. Cifras en Miles de \$ de cada año</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Eficiencia/Proceso</u> Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	Objetivo 2: Eficiencia Institucional	17%	12%	141,67%	Si	No comprometido	%	<p>Justificación: El sobre cumplimiento de la meta se debe a que la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República adoptó una planificación y ejecución eficaz del gasto durante el año 2019.</p> <p>Análisis de Desempeño: El resultado obtenido evidencia una mejora en la eficacia y eficiencia en el gasto de la institución.</p> <p>Nota: 1. Total de Gasto ejecutado corresponde a los egresos públicos definidos como los pagos efectivos y por compromisos, las obligaciones que se devenguen y no se paguen en el respectivo ejercicio Presupuestario.            2. Total de Gasto representa los flujos financieros correspondientes a la aplicación de los recursos de la entidad que han sido autorizados como gastos en el presupuesto.            3. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados.            4. Se entiende por ejecución presupuestaria en el mes de diciembre a los gastos ejecutados por la institución en el mes de diciembre del año t, esto es del 1 al 31 de diciembre.            5. Total de gastos ejecutados acumulados al cuarto trimestre, corresponde al gasto ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.            6. Cifras en Miles de \$ de cada año.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>Porcentaje de evaluaciones oportunas de contratos de bienes, productos y servicios que administra la Presidencia de la República, durante el año t</p>	Objetivo 1: Gestión Eficaz	100,0%	100,0%	100,00%	Si	No comprometido	%	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Con el resultado obtenido se evidencia que la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República dio cumplimiento a la evaluación oportuna de los contratos programados para ser evaluados durante el año 2019.</p> <p>Nota: 1. El listado de las evaluaciones de contratos de bienes y servicios que administra la Presidencia de la República a realizar durante el año t, será aquel informado en el Programa anual de Evaluación de Proveedores con Suscripción de contrato año t. Siendo oportuna, cuando dicha evaluación se realice según lo programado.</p> <p>2. Los contratos suscritos, posterior a la fecha de presentación del Programa anual de Evaluación de Proveedores con Suscripción de contrato año t, no serán considerados para este proceso.</p> <p>3. Las evaluaciones se realizarán de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>3.1. Para aquellos contratos superiores a 12 meses, se realizará una evaluación anual.</p> <p>3.2. Para aquellos contratos entre 6 y 12 meses se realizarán a lo menos dos evaluaciones durante la vigencia del contrato.</p> <p>3.3. Para aquellos contratos inferiores a 6 meses se realizará una evaluación al término de éste.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<p><i>Eficacia/Productos</i></p> <p>Porcentaje del servicio de transporte realizado por el Subdepartamento de Movilización, respecto del total de solicitudes realizadas por los usuarios de la Institución, ejecutadas durante el año t</p>	Objetivo 1: Gestión Eficaz	98,5%	100,0%	101,52%	Si	No comprometido	%	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Con el resultado obtenido se evidencia que la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República ejecutó la totalidad de las solicitudes de servicio de transporte requeridas por los usuarios de la institución durante el año 2019.</p> <p>Nota: 1. El servicio de transporte es prestado de acuerdo a las solicitudes realizadas a través de la intranet, correos electrónicos y de manera presencial y/o telefónica.  2. Una vez recepcionada la solicitud se procede a revisar las características de ésta, tales como, transporte de personas o carga, destino, duración, entre otros, a fin de verificar si dicha solicitud puede o no ser atendida, de acuerdo a disponibilidad de vehículos y/o conductores.  3. Luego se asigna al conductor, el cual, debe mantener la limpieza y efectuar la revisión diaria obligatoria al vehículo que esté a su cargo, para determinar si cumple con el estándar mínimo requerido para prestar adecuadamente el servicio. Para lo anterior, registra en una planilla de inspección, información referida a la fecha, conductor, patente, kilometraje, revisión de niveles, presión de neumáticos, combustible, accesorios, documentos, daños, entre otros.  4. Finalizada la prestación del servicio, el conductor registra los antecedentes en la bitácora, la que es traspasada al Sistema Computacional Solicitud de Servicio de Transporte.  5. Toda la información referida al servicio otorgado queda registrada en el sistema, del cual, se obtiene el listado mensual de solicitudes de los servicios prestados.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Calidad/Producto</u> Promedio de horas transcurridas desde que las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta son recibidas hasta su cierre en el sistema, durante el año t	Objetivo 3: Calidad de los servicios	1,8horas  396.0 /220.0	1,0horas  345.0 /338.0	180,00%	Si	No comprometido	%	Justificación: La Dirección Administrativa de la Presidencia de la República implementó medidas de gestión que permitieron otorgar una rápida y efectiva atención de soporte computacional a los clientes prioritarios de la institución, con un tiempo promedio de atención menor a lo proyectado.  Análisis de Desempeño: Con el resultado obtenido se evidencia que la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República atendió de manera oportuna las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta recibidas durante el año 2019.  Nota: 1. Las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta corresponden a solicitudes efectuadas por los clientes de los productos estratégicos (Presidente de la República, Primera Dama y Equipo de apoyo a las actividades presidenciales) y son recepcionadas a través de una plataforma tecnológica (mesa de ayuda) que registra dichos requerimientos, los cuales son gestionados por el subdepartamento de operaciones y soporte. 2. Una vez recibida la solicitud, el administrador de la plataforma asigna a un técnico de dicho subdepartamento para atender la solicitud, desde ese momento comienza un contador de tiempo, el cual se detiene una vez que el técnico soluciona el problema y da por cerrada la solicitud en la plataforma. 3. Se considerarán aquellas solicitudes dentro del horario de oficina (días hábiles de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.). Aquellas solicitudes fuera de este horario, se gestionarán al día hábil siguiente.  Cump. Compromisos Específicos: Si

(1) **Cumple meta:** "Si" cuando porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 100%, "Parcialmente!" cuando es menor a 100% y mayor o igual a 75% y "No" cuando es menor a 75%.

(2) **Criterio cálculo ponderación incentivo obtenido:**

- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 100% y "Cumplimiento de Compromisos Específicos" (Nota Formulario H, Requisito Técnico Indicador Transversal, Nota Indicador Transversal y/o Modificación de Contenido de Programa Marco) es "Si", corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio.
- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 100% y mayor o igual a 75% y "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "Si", la ponderación asignada por el Servicio es proporcional a dicho porcentaje.
- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 75% y/o "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "No" la ponderación es 0%.



**Indicadores Medir Correctamente (transversales vinculados a incentivo)**

Indicador	Marco PMG	Efectivo 2019	Ponderación Formulario Incentivo		Análisis / Nota / Compromisos Específicos
			Comprometido	Obtenido(2)	

<p><i>Eficiencia/Proceso</i></p> <p>Índice de eficiencia energética.</p>	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p>	<p>11,70kWh/ m2</p> <p>296770.00 /25375.00</p>	<p>No comprometido</p>	<p>0,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: La medición del indicador permitió contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico de los consumos energéticos de la institución.</p> <p>Nota: 1. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt-hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por el Servicio, que cuenten con una lectura efectiva mediante medidores o remarcadores disponibles en los inmuebles utilizados exclusivamente por el Servicio.</p> <p>2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</p> <p>3. Para el cálculo del índice de eficiencia energética, se considerarán solamente edificios que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición.</p> <p>4. Un mes reportado estará completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo del mes (debido a diferencia en fecha de días de lectura del consumo).</p> <p>5. Para su cálculo, la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh.</p> <p>6. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas.</p> <p>7. La ST corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t.</p> <p>8. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir con uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Gestor energético del Servicio.</li> <li>ii. Gestor energético para cada unidad (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t.</li> <li>iii. Los Gestores deberán registrarse en la plataforma web: <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, realizar y aprobar el curso: "Gestión de energía en el Sector Público", disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que ya haya realizado y aprobado el curso.</li> </ul> <p>9. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, que dispondrá la Subsecretaría de Energía, un catastro de edificios y su superficie a utilizar en el año t, así como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas asociados a los consumos de los referidos edificios. Se deben considerar todos los edificios utilizados por la institución, sean estos utilizados parcial o completamente, independiente de la condición de propiedad con la que cuenten y si estos son de uso permanente o transitorio. Se entenderá por uso transitorio si una institución, por ejemplo, permanece 6 meses en un edificio y luego se cambia a otro, dentro del período de medición.</p> <p>10. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas de 12 meses completos del año t, de cada uno de los edificios utilizados por el Servicio. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, digitalizado (boleta, factura electrónica, registro gráfico o documento de la empresa o del remarcador correspondiente de electricidad y gas a diciembre año t.</p> <p>11. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
--	---	--	------------------------	--------------	--

**(3) Criterio cálculo ponderación incentivo obtenido:**

- Cuando "Cumplimiento de Compromisos Específicos" (Nota Formulario H, Requisito Técnico Indicador Transversal, Nota Indicador Transversal y/o Modificación de Contenido de Programa Marco) es "Sí", corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio.
- Cuando "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "No" la ponderación es 0%.

**Resumen**

	<b>Porcentaje de Logro Formulario H (4)</b>	<b>Sumatoria Ponderación Obtenida Formulario Incentivo (5)</b>
<b>Porcentaje de Cumplimiento Informado por el Servicio</b>	100	0,00
<p>(4) El "Porcentaje de Logro Formulario H" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%. El porcentaje de logro por indicador toma valores en el rango entre 0% y 100% y mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo.</p> <p>(5) No incluye ponderación asignada al Sistema de Planificación y Control de Gestión, cuando corresponda.</p>		