

andime

Asociación Nacional de Funcionarios
del Ministerio de Educación



PMG: Programas de Mejoramiento de Gestión

PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE GESTION proceso

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos tienen su origen en la Ley N°19.553 de 1998, y asocian el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios. Desde 2014, los PMG cubrirán un total de 194 instituciones y más de 87 mil funcionarios, formando parte de uno de los mecanismos de incentivo de remuneraciones de tipo institucional más importante aplicado en la administración pública de nuestro país. A partir de 2012 el incentivo monetario corresponde a 7,6% de las remuneraciones si la institución alcanzó un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, y de un 3,8% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%.

La institucionalidad del PMG define un Comité Triministerial -integrado por los ministros de Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia- que tiene como funciones principales aprobar y evaluar los compromisos de los servicios. La Dirección de Presupuestos cumple función de Secretaría Técnica

En 2010, el PMG tenía 13 sistemas de los cuales 12 estaban centrados principalmente en procesos (Capacitación, Higiene - Seguridad y Mejoramiento de ambientes de trabajo, Evaluación del Desempeño, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana / Sistema de Acceso a la Información Pública, Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información, Sistema Seguridad de la Información, Auditoría Interna, Gestión Territorial, Compras y Contrataciones del Sector Público, Administración Financiero - Contable, Enfoque de Género, Sistema de Gestión de la Calidad ISO) y, el Sistema de Planificación y Control de Gestión, que correspondía a la medición de la gestión relevante de los Servicios. Este último pesaba, en promedio, solo el 10% del PMG. En este contexto, se definió que dicho Sistema sea equivalente al 50% del incentivo, impulsando, de esta forma, el mejoramiento de la gestión a través de la medición de indicadores que den cuenta de la labor de cada Servicio. Además, se permitió el egreso de todos aquellos sistemas que habían completado sus etapas últimas de desarrollo, lo que se tradujo en reducir el número de sistemas asociados a procesos más que a resultados y se entregó flexibilidad en el área de gestión de la calidad, permitiendo en carácter de voluntario la incorporación a dichos sistemas.

El proceso de formulación 2012, 2013, 2014 profundiza dichos cambios y establece una ponderación de 60%, 80% y 100% para el Sistema de Monitoreo, respectivamente; manteniendo los criterios de egreso, y flexibilidad en el área de gestión de la calidad. Así, en 2014 más del 80% de las instituciones sólo cuentan con el Sistema de Monitoreo, habiendo completado ya su egreso de los demás sistemas de gestión, el que será obligatorio y con una ponderación equivalente a 100%.

En 2013 se innova y se incorporan como parte del Sistema de Monitoreo indicadores de gestión interna correspondiente a mediciones en los sistemas de gestión ya egresados del PMG y que, por tanto, corresponden a tareas regulares ya instaladas en los Servicios Públicos. Dichos indicadores pueden ser seleccionados por cada Servicio a partir de un marco pre definido por el Comité. Esto se mantiene en

Los incentivos monetarios se crean a través de una asignación de modernización que tiene su origen en la Ley N° 19.553 de 1998 y sus actualizaciones³ y consta de tres componentes: uno fijo (15% de una base de remuneraciones definida en la ley), uno variable colectivo (8%) y el variable institucional denominado PMG (7,6%).

El *incentivo colectivo* está asociado al cumplimiento de objetivos anuales de gestión y se desarrolla en el marco de un “Convenio de Desempeño Colectivo” (CDC) entre el Ministro del ramo y Jefe Superior de Servicio, de acuerdo con la reglamentación vigente⁴. Este incentivo corresponde al 8% de la remuneración base anual, superando levemente la magnitud del incentivo institucional. Se caracteriza por ser descentralizado, se organiza por grupos o unidades de trabajo y no es evaluado por externos al sector público sino por las unidades de auditoría interna del ministerio respectivo.

El incentivo institucional PMG⁵, está asociado al cumplimiento de objetivos de gestión de los Servicios, se caracteriza por ser centralizado donde un Comité Triministerial (compuesto por los Ministros de Hacienda, Interior y Seguridad Pública y Secretario General de la Presidencia) define lineamientos estratégicos comunes a todos los Servicios públicos y es evaluado por externos al sector público.

El incentivo institucional PMG, a partir de 2010 corresponde a un 7,6% de la remuneración base anual, si la institución alcanza un grado de cumplimiento anual igual o superior al 90% de los objetivos comprometidos. Este incentivo baja a la mitad (3,8% de la remuneración base anual) si dicho cumplimiento es inferior a 90% y es cero si el cumplimiento es menor a 75%. El pago se realiza trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año (ver cuadro 1).

Tramos de Incentivo y Porcentaje de Cumplimiento PMG

Tramos de Cumplimiento	Porcentaje de Incentivo
90% - 100%	7,60%
75% - <90%	3,80%
< 75%	0%

Fuente: Ley N° 19.553 y sus modificaciones.

En 2016, el PMG tuvo una cobertura de 128 instituciones y más de 100.000 funcionarios de planta y contrata, constituyendo uno de los mecanismos de incentivo de remuneraciones de tipo institucional más importante aplicado en la administración pública de nuestro país. La cobertura del PMG alcanza al 60% de las instituciones a las que se les asignan recursos en la Ley de Presupuestos (213 en 2016). Otro importante número de instituciones y funcionarios accede a incentivos similares regidos por otras leyes, como las Metas de Eficiencia Institucional MEI (14), el Convenio de Gestión Institucional del Ministerio Público (1), las Metas de Eficiencia Institucional y Desempeño Colectivo del Poder Judicial (4) y la Ley Médica de los Servicios de Salud (22 con 232 establecimientos), entre los más importantes.

El Programa Marco (PM) del PMG₆ corresponde al documento en el que se consigna el conjunto de áreas temáticas de mayor relevancia dentro de los Servicios Públicos orientadas al mejoramiento de la gestión pública, establecido por el Comité Triministerial, a través de un decreto exento⁷. Por lo tanto, los compromisos y metas de gestión de los Servicios Públicos son definidos en base al PM que es de aplicación general a todos los Servicios Públicos que tienen derecho al PMG. En dicho PM, se definen objetivos y metas para un conjunto de sistemas de gestión, en áreas declaradas como prioritarias.

Estos sistemas se aplican de modo uniforme y define un mínimo estándar común a todas las instituciones del sector público.

Figura 1

Programa Marco. Áreas Prioritarias y Sistemas de Gestión. Período 2001-2010

Área Prioritaria: Recursos Humanos

- Capacitación
- Evaluación del Desempeño
- Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

Área Prioritaria: Calidad de Atención a Usuarios

- Sistema Integral de Atención Ciudadana
- Sistema de Acceso a Información Pública
- Seguridad de la Información
- Gobierno Electrónico

Área Prioritaria: Planificación y Control de Gestión

- Planificación y Control de Gestión
- Auditoría Interna
- Gestión Territorial Integrada

Área Prioritaria: Administración Financiera

- Compras y Contrataciones Públicas
- Administración Financiera Contable

Área Prioritaria: Enfoque de Género

- Enfoque de Género

Áreas Prioritarias y Sistemas de Gestión Período 2011-2015

Área Prioritaria: Planificación y Control de Gestión

- Monitoreo del Desempeño Institucional (ponderación Mínima 50%)
- Planificación y Control de Gestión (solo Servicios Nuevos)
- Descentralización
- Equidad de Género

Área Prioritaria: Calidad de Atención a Usuarios

- Sistema Integral de Atención Ciudadana o Sistema de Acceso a Información Pública
- Seguridad de la Información
- Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información

Gestión de la Calidad

- Gestión de la Calidad. Normas ISO 9001.
- Sistema de Acreditación de la Calidad. (Solo para Gobiernos Regionales, GORE's)

Período 2015-2016

Mantiene Programa Marco Anterior

Mantiene Cumplir Meta de Indicadores de Producto Estratégicos (70%)

Mantiene Cumplir Metas de Indicadores de Gestión Interna (10%)

Incorpora Medir, Informar y Publicar Indicadores de Gestión Interna (20%)

Período 2011-2014

Modifica Programa Marco Egresados Sistemas de Gestión

Mantiene Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos (60%)

Incorpora Cumplir Metas Indicadores de Soporte (40%)

Considera Proceso Certificación y Modelos de Excelencia

Período 2009-2010

Mantiene Primer Programa Marco (70%)

Mantiene Certificación ISO 9001 de Procesos (10%)

Incorpora Certificación ISO 9001 de Procesos de Provisión de Bienes y Servicios (10%)

Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos (10%)

Período 2005-2008

Mantiene Primer Programa Marco (80%)

Incorpora Certificación ISO 9001 de Procesos (10%)

Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos (10%)

Período 2001-2004

Primer Programa Marco Áreas Prioritarias y Sistemas de Gestión Comunes (90%)

Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos (10%)

Período 1998-2000

Ausencia Programa Marco

Cumplir Metas Indicadores de Actividad (100%) Propuestos por cada Servicio

Decreto exento 324

- En cumplimiento al art. 6 de la ley 19553, el incremento por desempeño institucional se concederá en relación a la ejecución eficiente y eficaz por los servicios de los PMG
- El comité técnico ha adoptado un acuerdo para la aplicación del incremento por desempeño institucional, como consta en actas de sesión del mismo de los días 2 y 9 de agosto de 2018
- Para la adecuada aplicación del incremento, resulta necesario un documento que consigne para todas las instituciones del sector público, los objetivos de gestión que se consideran esenciales para un desarrollo eficaz, eficiente y de calidad y que, contribuya a la modernización del Estado y mejora de la gestión pública, denominado Programa Marco de Programas de Mejoramiento de la Gestión
- El PM de los PMG debe contener objetivos de gestión eficaz, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, sus ponderaciones, indicadores u otros instrumentos que medirán el grado de cumplimiento de los objetivos comprometidos, los porcentajes mínimos y los medios de verificación
- Los elementos centrales de la gestión de una organización corresponden a los procesos estratégicos, de apoyo, de información, responsabilidad social y resultados, los que tienen impacto en la ciudadanía
- Que la propuesta del PM debe ser anualmente elaborada por el Comité Técnico regulado en el título VII art. 22 letra a del dcto. supremo 1232 de 2017
- Que de conformidad a lo dispuesto en el art. 21 letra a del dcto. citado le corresponde al comité triministerial aprobar anualmente el referido PM de los PMG propuesto por el comité técnico

Programa Marco 2019, Apruebase

1. Se sustenta en principios de eficiencia, eficacia y calidad, expresados en tres tipos de objetivos de gestión:
 - Gestión eficaz. Consistirá en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos de seguridad de la información, riesgos laborales, inequidades, brechas 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 (ponderación mínima 20%)
 - Eficiencia institucional, consistirá en contribuir al buen uso de la energía y a un mejor desempeño financiero de las instituciones (ponderación mínima 15%)
 - Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, consistirá en determinar el grado de satisfacción e insatisfacción de sus usuarios, la gestión de reclamos y de procesos clave de atención y digitalización de los trámites (ponderación mínima 5%)
2. La suma de las ponderaciones definidas para cada objetivo de gestión deberá ser 100%, cada tipo de objetivo de gestión se medirá a través de indicadores de desempeño (cuya ponderación no podrá ser inferior a 5%) o instrumento de similar naturaleza (planificación y control de gestión)

3. Los indicadores de desempeño corresponderán por una parte a los definidos por el comité triministerial y por la otra a aquellos indicadores específicos propuestos por el servicio a partir de I proceso de formulación presupuestaria 2019

a. Los indicadores definidos por Comité Triministerial son:

Objetivo 1 gestión eficaz

- Controles de seguridad de la información
- Tasa de accidentes laborales
- Medidas de equidad de genero
- Cobertura de la fiscalización
- Hallazgos detectados en la fiscalización resultados

Objetivo 2 eficiencia institucional

- Eficiencia energética
- Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros
- Ejecución de los gastos en diciembre del gasto ejecutado
- Desviación del monto inicial de gastos de contratos de obra

Objetivo 3 calidad de los servicios proporcionados a los usuarios

- Satisfacción neta del usuario
- Reclamos respondidos
- Tiempo promedio de tramitación
- Tramites digitales

b. Los indicadores de desempeño específico propuestos por el servicio deberán ser seleccionados según formulación presupuestaria 2019. Podrán seleccionarse un máximo de 3 indicadores de desempeño específico. Deberán ser propuestos por el Jefe de Servicio, seleccionados por el Ministro del ramo y aprobados por el comité triministerial.

4. Las instituciones deberán comprometer mejoramiento global de los objetivos de gestión expresados en metas, respecto de los logrados en periodos anteriores
 - a) Las instituciones que cuentan con sistema de Monitoreo de desempeño en Programa Marco 2018 y las que completaron la instalación del sistema de planificación y control de la gestión , deberán comprometer los tres tipos de objetivos, con nivel mínimo de cumplimiento establecido
 - b) Las instituciones nuevas o de reciente creación (2016-2018) deberán comprometer la instalación del sistema de planificación y control de la gestión en sus etapas iniciales o según grado de desarrollo que hayan alcanzado durante el 2018, junto con los tipos de objetivos de gestión, sus indicadores y el nivel mínimo de exigencia señalados
 - c) Las instituciones que comprometan indicadores con meta, deberán contar con datos efectivos de la menos los últimos 3 años y disponer de los medios de verificación. En los casos que justificadamente no cuenten con valores efectivos de periodos anteriores podrán establecer como compromiso medir correctamente el o los indicadores, si estos son aprobados por el comité triministerial

5. Los indicadores de desempeño definidos por el CT los que solo precederá comprometer su medición correctamente son:
 - a) Porcentajes de hallazgos de fiscalización resueltos eficiencia energética y satisfacción neta de usuarios para las instituciones que cuentan con sistema de Monitoreo del Desempeño
 - b) Controles de seguridad de la información, tasa de accidentes laborales medidas de equidad de genero, eficiencia energética y tramites digitalizados para instituciones nuevas o de reciente creación

6. El nivel mínimo de cumplimiento que deberá lograr la institución para cada uno de los indicadores corresponderá a :
 - a) 75% de su meta, y proporcional hasta llegar al 100% con tope en 100%, cuando el compromiso es una meta
 - b) 10% si mide correctamente, y 0 0% si no lo logra, cuando el compromiso es medir correctamente

CUADRO N° 1

PROGRAMA MARCO 2019. INSTITUCIONES CON SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO

N°	Tipos de Objetivo de Gestión	Ponderación Mínima	Indicadores de Desempeño	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento	Medios de Verificación
1	Gestión Eficaz	20%	Controles de Seguridad de la Información	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte SEGPRES
			Tasa de Accidentes Laborales	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte SUSESO
			Medidas de Equidad de Género	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género
			Cobertura de Fiscalización	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del servicio
			Eficacia Fiscalización	100% si mide correctamente	Base de datos del Servicio
			Indicador 1 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por el Ministro del ramo y aprobado por el Comité Tri-ministerial	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del Servicio
			Indicador 2 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por el Ministro del ramo y aprobado por el Comité Tri-ministerial	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del Servicio
2	Eficiencia Institucional	15%	Eficiencia Energética	100% si mide correctamente	Reporte Subsecretaría Energía
			Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte Dipres (SIGFE)
			Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte Dipres (SIGFE)
			Desviación montos Contratos de obras	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos contratos de obras del Servicio
3	Calidad de los Servicios	5%	Satisfacción Neta de usuarios	100% si mide correctamente	Reporte Subsecretaría Hacienda
			Reclamos Respondidos	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del Servicio
			Tiempo promedio de tramitación	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del Servicio
			Trámites Digitales	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte SEGPRES
			Indicador 3 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por el Ministro del ramo y aprobado por el Comité Tri-ministerial.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Base de datos del Servicio

CUADRO N° 2

PROGRAMA MARCO 2019. INSTITUCIONES NUEVAS (2019) O DE RECIENTE CREACIÓN (2016 – 2018).

N°	Tipo de Objetivo de Gestión	Ponderación Mínima	Indicadores de Desempeño/Sistema de Gestión	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento	Medios de Verificación
1	Gestión Eficaz	20%	Controles de Seguridad de la Información	100% si mide correctamente	Reporte SEGPRES
			Tasa de Accidentes Laborales	100% si mide correctamente	Reporte SUSESO
			Medidas de Equidad de Género	100% si mide correctamente	Reporte Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género
			Sistema de Planificación y Control de Gestión	Ver Cuadro N° 3	Informe del Servicio
2	Eficiencia Institucional	15%	Eficiencia Energética	100% si mide correctamente	Reporte Subsecretaría Energía)
			Gastos en bienes y servicios de consumo y Adquisición de activos no financieros	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte Dipres (SIGFE)
			Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Reporte Dipres (SIGFE)
3	Calidad de los Servicios	5%	Trámites Digitales	100% si mide correctamente	Reporte SEGPRES

CUADRO N° 3

PROGRAMA MARCO. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Mínima Objetivo de Gestión	Requisitos Técnicos	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento Requisito Técnico	Porcentaje de Cumplimiento de Objetivo de Gestión (Requisitos Técnicos o Indicadores de Desempeño)
Etapa 1	1	5%	6	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 1
Etapa 2	2	5%	4	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 2
Etapa 3	3	5%	2	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 3
	4	5%	2	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 4
	5	5%	3	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 5
Etapa 4	6	20%	1	75% de la meta de cada indicador y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%	Suma de las ponderaciones de los indicadores cumplidos y parcialmente cumplidos
	7	5%	3	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 7
	8	5%	3	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 8

A.- Formulación

- ❖ Corresponde al proceso en el que cada servicio establece objetivos de gestión a alcanzar en base al Programa Marco definido en el dcto 324
- ❖ El o la Ministra del ramo y jefe de servicio son responsables de la definición de los objetivos de gestión, coordinación y supervisión los que contarán con el apoyo de Dipres
- ❖ Será responsabilidad del ministro del ramo velar por la calidad técnica, la coherencia intersectorial y el nivel de exigencia que involucre el logro de los PMG
- ❖ En situaciones particulares, que dificulten la aplicación de un objetivo, el cumplimiento de este se podrá concretar de un modo distinto al señalado en el PM, siempre que no se altere su esencia
- ❖ Los antecedentes que explican las características particulares deberán ser informados y justificados en su propuesta de PMG con el objetivo de analizar su procedencia y proceder a la aprobación del CT

B.- Implementación

- ❖ Cada jefe de servicio será responsable de la evaluación permanente de los objetivos de gestión comprometidos, además deberá generar los mecanismos que permitan un adecuado control y seguimiento de estos
- ❖ Responsabilidad del jefe superior informar, previo al inicio del proceso, la propuesta PMG a los funcionarios, así como los mecanismos de seguimiento y los resultados de la evaluación debiendo fijar en enero por resolución la forma y periodicidad en que se dará cumplimiento a esta obligación
- ❖ El ministro del ramo dispondrá la creación de las instancias técnicas necesarias para controlar y evaluar el desarrollo de los PMG y el cumplimiento de los objetivos comprometidos por los servicios de su sector

C.- Evaluación

- Proceso que tiene por objeto determinar el grado de cumplimiento global de los objetivos de gestión comprometidos en los PMG, en base a una validación técnica de expertos externos y el porcentaje de incentivo que corresponderá recibir a cada uno de los funcionarios
- El ministro será responsable de enviar a más tardar 15 de enero de cada año la evaluación inicial del PMG. La evaluación inicial se enviará a través de la secretaria técnica para la validación técnica de expertos
- La evaluación inicial deberá contener como mínimo la cifra o valor efectivo alcanzado para cada uno de los objetivos de gestión, el grado de cumplimiento, un análisis relativo a desviaciones de dichos objetivos y el grado de cumplimiento global del PMG, al 31 de diciembre del año anterior, así como los medios de verificación que lo respaldan
- El Ministro será responsable por la veracidad de la información. Para estos fines se solicita la verificación de su cumplimiento a través de la realización de auditorías y control interno y con el apoyo de representantes ministeriales designados
- La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos, establecidos en base al PM 2019 y el grado de cumplimiento global, será realizado por el CT con apoyo del comité técnico. Por su parte el proceso de validación será realizado por expertos externos al ejecutivo contratados por licitación pública

C.1.- cumplimiento global

Para determinar el nivel de cumplimiento global se aplicaran C2y C3

Sera el resultado de la suma de ponderaciones obtenidas en cada uno de los objetivos, de acuerdo a las reglas que se señalan a continuación

C2.- cumplimiento objetivos de gestión, instituciones con sistema de monitoreo de desempeño

El grado de cumplimiento corresponderá a la suma de las ponderaciones de cada indicador cumplido y parcialmente cumplido de acuerdo a los establecido a continuación

C3.- indicadores con mínimo cumplimiento de 75% de su meta

El resultado de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta y se entenderá

Cumplido si el resultado es al menos 100%

Parcialmente cumplido si el resultado es igual o mayor a 75% y menor a 100%

No cumplido si el resultado es inferior a 75%

Se entenderá por no cumplido un indicador cuando presente alguna de las siguientes situaciones:

- ❖ No sea posible verificar los valores reportados
- ❖ Los valores informados no correspondan con los señalados en los medios de verificación
- ❖ Los valores informados en los medios de verificación sean inconsistentes o con información que contenga errores u omisiones
- ❖ Los valores informados no correspondan al alcance y o periodo de medición comprometidos
- ❖ Las razones de incumplimiento no correspondan a causas externas calificadas y no previstas que limiten su logro

C2.2 indicadores con mínimo de cumplimiento de 10% si mide correctamente

Si esta correctamente medido al 31 de diciembre de 2019 con los requisitos técnicos establecidos en cada uno de ellos. Por tanto el cumplimiento para cada indicador tomara los valores de 0% a 10%%

C3 cumplimiento objetivos de gestión instituciones nuevas o de reciente creación

C31.- sistema de planificación y control de gestión

- ❖ el grado de cumplimiento del sistema corresponderá al porcentaje de cumplimiento de cada objetivo de gestión
- ❖ El porcentaje de cada objetivo, corresponde al porcentaje de requisitos técnicos cumplidos del total del objetivo, multiplicado por la ponderación del objetivo de gestión al que se vincula, con excepción del objetivo de gestión 7 etapa 4
- ❖ Cada requisito técnico tomara valores de 10% si cumple y 0% si no cumple. Un requisito técnico se cumple si es posible verificar todo su contenido a través de medios de verificación
- ❖ El porcentaje de cumplimiento del objetivo 7 etapa4, corresponde a la suma de ponderaciones obtenidas de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto cumplidos y parcialmente cumplidos, multiplicado por la ponderación asignada al objetivo. Para su calculo se aplicara procedimiento señalado en la sección C2.1. la ponderación comprometida de cada indicador de desempeño corresponderá a la división de la ponderación asignada al objetivo 6 por el total de indicadores comprometidos

C4 descuento por error

Los indicadores deberán ser informados a la Dipres y a las redes de expertos durante el proceso de evaluación sin errores. Se entenderá error en las siguientes situaciones:

- Error de omisión: archivos de medios de verificación no corresponden, se encuentran incompletos, total o parcialmente en blanco, ilegibles, con correcciones y/o enmiendas
- Error de inconsistencia: la información de los medios de verificación presenta diferencias en su propio contenido y/o con lo informado en la aplicación web de dipres de las redes de expertos y/o con otras fuentes oficiales
- Error de exactitud: la información presentada no corresponde al alcance y/o al periodo de medición interno definido para el indicador

Para cada indicador cumplido o parcialmente cumplido, informado con error durante el proceso de evaluación, se descontará un 10% de la ponderación establecida por el Servicio para el respectivo indicador en la formulación PMG

Una vez concluido el proceso de evaluación de cada servicio, se procederá a efectuar el cálculo de la tasa de descuento por error en la información proporcionada. Con todo, y una vez efectuado el cálculo de la tasa de descuento por error, se determinará el cumplimiento global de los indicadores y los objetivos de gestión

Causa externa

El análisis de causa externa que invoque el servicio para justificar el incumplimiento de un objetivo se realizará en función del mérito de cada caso, estando informado debidamente y cuantificada la incidencia del factor externo