

**Mat.: Aprueba convenio de desempeño del cargo de
Subdirector de Informática**

RESOLUCIÓN EXENTA Nº **2435**

VALPARAÍSO,

01 JUL. 2024

VISTOS:

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley Nº1º/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575 Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado; en el decreto con fuerza de ley Nº 29/2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en el artículo 61º y 62º de la Ley Nº 19.882 (modificada por Ley Nº 20.995/2016); en el artículo 9º del Decreto Nº 172/2014, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento que regula la formulación y funcionamiento de los convenios de desempeño para los altos directivos públicos; y el Decreto Supremo Nº 1.240 , del 11/08/2022 del Ministerio de Hacienda, mediante el cual se nombra a la Directora Nacional del Servicio Nacional de Aduanas.

CONSIDERANDO:

Que, el convenio de desempeño es una herramienta de gestión, cuya duración es de tres años, a través de la cual la autoridad respectiva y el Alto Directivo Público acuerdan compromisos de gestión, los que se traducen en metas anuales estratégicas y objetivos de resultados con sus respectivos medios de verificación y supuestos básicos, para evaluar el desempeño de la gestión directiva en un periodo determinado.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9º del Decreto Supremo Nº 172, de fecha 01/10/2014, del Ministerio de Hacienda, es necesario aprobar el respectivo Convenio de Desempeño, a través de una resolución dictada por la autoridad correspondiente, y enviarlo a la Dirección Nacional del Servicio Civil para su respectivo registro, dentro de un plazo de 10 días.

Que, mediante Resolución Exenta RA 253/330/2024 del 10/05/2024 en registro electrónico sistema SiaperTra de Contraloría General de la República, se nombra a contar del 01/05/2024 a don Marcelo Igor Reyes Stevens, en el cargo de Subdirector de Informática, segundo nivel jerárquico de este Servicio; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en la Resolución Nº 7/26.03.19, de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite para toma razón; y las facultades que me confiere el artículo 4, número 15 del decreto con fuerza de ley Nº329/79 del Ministerio de Hacienda, Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas, dicto la siguiente:



RESOLUCIÓN:

1. **APRUEBASE** Convenio de Desempeño 2024-2027 suscrito entre la Directora Nacional de Aduanas, Sra. Alejandra Arriaza Loeb, y don Marcelo Igor Reyes Stevens, Subdirector de Informática, RUT: [REDACTED], que se adjunta y forma parte integrante de esta resolución.
2. El convenio regirá a contar del 01/05/2024 y hasta el término de su período de tres años. El Subdirector de Informática deberá informar acerca del grado de cumplimiento de los compromisos según los plazos definidos en su convenio y lo estipulado en el reglamento que regula los convenios de desempeño según Decreto N° 172/2014 de Hacienda. Asimismo, informará de las alteraciones que se produzcan en los supuestos acordados, proponiendo los cambios y ajustes pertinentes a los objetivos iniciales, cuando corresponda.
3. Al término de cada año de gestión se emitirá una resolución informando el grado de cumplimiento de las metas estratégicas y objetivos de gestión comprometidos, lo que será comunicado a la Dirección Nacional del Servicio Civil.
4. **REMÍTASE** copia de esta resolución y del respectivo Convenio de Desempeño a la Dirección Nacional del Servicio Civil, para su respectivo registro.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.



Alejandra Arriaza Loeb
Directora Nacional de Aduanas


PPS/pse

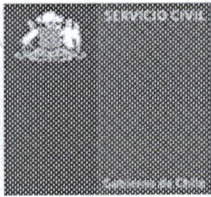
Distribución:

- Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Subdirección de Informática.
- Jefe Departamento de Personal.
- Jefa Departamento Auditoría Interna.
- Departamento de Estudios.

N° Correlativo

20485





CONVENIO DE DESEMPEÑO
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

I. Antecedentes Generales

Nombre	MARCELO IGOR REYES STEVENS
Cargo	Subdirector/a de Informática
Institución	Servicio Nacional de Aduanas Ministerio de Hacienda
Fecha Nombramiento	01-05-2024
Dependencia directa del cargo	MINISTERIO DE HACIENDA
Período de desempeño del cargo	01-05-2024 al 01-05-2027

Fecha de evaluación 1	01-05-2025
Fecha de evaluación 2	01-05-2026
Fecha de evaluación 3	01-05-2027

II. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 01-05-2024 al 01-05-2027

Objetivo 1: Implementar una estrategia de optimización de la arquitectura TI y de las plataformas de sistemas y bases de datos de la institución.

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador

1.1 Porcentaje de implementación de Plan de Modernización de Plataformas Tecnológicas, Sistemas de Información y Base de Datos Institucional.

Fórmula de Cálculo

$$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades del Plan de Modernización de Plataformas Tecnológicas, Sistemas de Información y Base de Datos Institucional realizadas en el año } t \text{ de desempeño}(1)}{\text{N}^\circ \text{ de actividades del Plan de Modernización de Plataformas Tecnológicas, Sistemas de Información y Base de Datos Institucional comprometidas}(2)} \right) \text{ para el año } t \text{ de desempeño} \times 100\%$$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%

Medios de Verificación

Para año 1: • Documento con diagnóstico (3) y estrategia (4) definida para la modernización de las plataformas tecnológicas, Sistemas de Información y Base de Datos del Servicio, consensuado con la Subdirección de Fiscalización y Subdirección Técnica. Este documento debe estar enviado y validado por la Directora Nacional al 30.07.2024. • Plan de trabajo (5) para implementar la estrategia de modernización de las plataformas tecnológicas, Sistemas de Información y Base de Datos del Servicio. Este documento debe estar enviado y validado por la Directora Nacional al 30.07.2024. • Reporte anual (6) de avance e implementación del Plan de Modernización de Plataformas tecnológicas, Sistemas de Información y Base de Datos Institucional al 30.04.2025, enviado a la Directora Nacional. Para año 2 y 3: • Replanificación anual que indique las etapas, actividades, hitos, plazos, responsables y entregables para el periodo. Este documento debe estar enviado y validado por la

Directora Nacional al 30.05 del 2025 y 2026. • Reporte anual (6) de avance e implementación del Plan de Modernización de Plataformas tecnológicas, Sistemas de Información y Base de Datos Institucional al 30.04 del 2026 y 2027, enviado a la Directora Nacional.

Supuestos

Que no existan cambios externos a la Subdirección de Informática que impidan la ejecución de las actividades. Que existan los recursos necesarios para la ejecución de las actividades La medición del indicador sólo considera las actividades de exclusiva responsabilidad de la subdirección de informática. No serán consideradas como actividades de responsabilidad, cuando su actividad predecesora sea responsabilidad de un tercero y no hayan sido realizadas o no hayan sido cumplidas en el plazo.

Nota del indicador

(1) El año t de desempeño corresponde a: Año 1: mayo 2024 a abril 2025, Año 2: mayo 2025 a abril 2026 y Año 3: mayo 2026 a abril 2027 (2) Las act. comprometidas para cada año serán las establecidas en el plan del trabajo para definir e implementar la estrategia de modernización de las plataformas tecnológicas, Sistemas de Información y Base de Datos. (3) El diagnóstico debe abordar la situación actual de las plataformas, sistemas TIC y Base de Datos, identificar y clasificar las diferentes necesidades detectadas en base a parámetros de criticidad que se establezcan, así como también determinar los recursos que son necesarios para aplicar las mejoras que aborden las necesidades determinadas en el diagnóstico, como las horas-persona, análisis de los costos y presupuesto. (4) La estrategia definida debe abordar de forma sistémica el diseño e implementación de iniciativas orientadas al desarrollo y evolución de las plataformas, sistemas TIC y Base de Datos, para disponer de una plataforma controlada y sistemas integrados que satisfagan las necesidades de desarrollo planteadas por el crecimiento y las características del comercio exterior, capaces de otorgar servicios tecnológicos de calidad y robustos, junto con proveer información para la toma de decisiones institucionales de forma oportuna, contribuyendo a fortalecer y mejorar la gestión del Servicio. El documento debe abordar la estrategia al menos para los siguientes ámbitos: • Integración de sistemas de procesos del ciclo aduanero, acordados en conjunto con las SDT y SDF. • Desarrollo y aplicación de nuevas TIC, que apunten a potenciar el análisis oportuno de grandes volúmenes de información, asegurar la continuidad operativa, interoperabilidad, integridad y confidencialidad de la plataforma a nivel nacional. • Documentado de los procesos TI e implementación de normas, con el fin de fomentar la estandarización y buenas prácticas de calidad en la SDI. • Diseñar e implementar proyectos orientados en innovación tecnológica. (5) El plan del trabajo debe contener líneas de acción, objetivos, resultados esperados e indicadores de avance y resultados asociados a la estrategia definida, y una planificación que indique las etapas, actividades, hitos, plazos, responsables y entregables para el periodo. El plan de trabajo debe ser consensuado entre las SDI, SDF y SDT, y debe ser definido para los 3 años de gestión. El plan podrá ser actualizado una vez al año, y deberá ser enviado a la Directora Nacional para su validación. El documento actualizado y validado deberá ser presentado junto a los antecedentes y medios de verificación del año de desempeño correspondiente. (6) El reporte anual debe contener información que detalle el nivel de cumplimiento y avance en cuanto a las actividades, entregables, resultados esperados, indicadores e hitos definidos en el plan de trabajo y planificación asociados a líneas de acción y objetivos.

Nombre del Indicador

1.2 Porcentaje de implementación del Plan de modernización de sistemas de datos, información e inteligencia Institucional (7).

Fórmula de Cálculo

$$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades del Plan de modernización de sistemas de datos, información e inteligencia Institucional realizadas en el año t de desempeño (8)}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades del Plan de modernización de sistemas de datos, información e inteligencia Institucional comprometidas (9) para el año t de desempeño}} \right) * 100\%$$

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%

Medios de Verificación

Para año 1: • Documento con diagnóstico (10) y estrategia (11) definida para modernización de sistemas de datos, información e inteligencia Institucional. Este documento debe estar enviado y validado por la Directora Nacional al 30.08.2024. • Documento con el plan del trabajo (12) para implementar la estrategia modernización de sistemas de datos, información e inteligencia Institucional, en base al alcance definido en el diagnóstico y estrategia. Este documento debe estar enviado y validado por la Directora Nacional al 30.08.2024. • Informe anual (13) de avance e implementación de la planificación al 30.04.2025, enviado a la Directora Nacional. Para año 2 y 3: • Replanificación anual que indique las etapas, actividades, hitos, plazos, responsables y entregables para el periodo. Este documento debe estar enviado y validado por la Directora Nacional al 30.05 2025 y 2026. • Informe anual (13) de avance e implementación de la planificación al 30.04 de los años 2026 y 2027, que incluya los entregables de proyectos dispuestos para ser explotados y sea enviado a la Directora Nacional.

Supuestos

Que no existan cambios externos a la Subdirección Informática que impidan la ejecución de las actividades. Que existan los recursos necesarios para la ejecución de las actividades La medición del indicador sólo considera las actividades de exclusiva responsabilidad de la subdirección de informática. No serán consideradas como actividades de responsabilidad, cuando su actividad predecesora sea responsabilidad de un tercero y no hayan sido realizadas o no hayan sido cumplidas en el plazo.

Nota del indicador

(7) Este trabajo deberá desarrollarse en coordinación con la Subdirección Fiscalización y unidades que corresponda. (8) El año t de desempeño corresponde a: o Año 1: mayo 2024 a abril 2025 o Año 2: mayo 2025 a abril 2026 o Año 3: mayo 2026 a abril 2027 (9) Las actividades comprometidas para cada año serán las establecidas en la planificación para implementar la

estrategia modernización de sistemas de datos, información e inteligencia. (10) El diagnóstico debe abordar la situación actual de los sistemas de datos, información e inteligencia Institucional, identificar y clasificar las diferentes necesidades detectadas en base a parámetros de criticidad que se establezcan, así como también determinar los recursos que son necesarios para aplicar las mejoras que aborden las necesidades determinadas en el diagnóstico, como las horas-persona, análisis de los costos y presupuesto. (11) La estrategia debe abordar ámbitos asociados al proceso de transformación digital de Aduanas y el desarrollo estratégico de nuevos sistemas de datos e información que permitan optimizar los procesos para la generación de productos y servicios de alta calidad en áreas del negocio y asistencia a usuarios Comex. El documento debe abordar la estrategia para al menos los siguientes ámbitos: • Solución necesaria para el desarrollo e implementación de sistemas de analítica avanzada, inteligencia y explotación de datos e Información. • Diseño e implementación de proyectos de innovación tecnológica y desarrollo estratégico de nuevos sistemas de datos e información que permitan optimizar procesos, generar productos y servicios de alta calidad; lo cual involucre el desarrollo y aplicación de nuevas TIC, como inteligencia artificial, machine learning, big data y business intelligence. • Transformación digital de procesos de negocio TIC y asistencia a usuarios. • Solución para el desarrollo e implementación de Sistema de Selectividad Inteligente, el cual permita mejorar la eficacia en selectividad de las operaciones Comex mediante el uso de herramientas de inteligencia, aplicadas a datos e información disponibles. (12) El documento de plan del trabajo debe contener líneas de acción, objetivos, resultados esperados e indicadores de avance y resultado, y una planificación que indique las etapas, actividades, hitos, plazos, responsables y entregables para el periodo. El plan podrá ser actualizado una vez al año, para lo cual deberá ser enviado a la Directora Nacional para su validación. El documento actualizado y validado deberá ser presentado junto a los antecedentes y medios de verificación del año de desempeño correspondiente. (13) El informe debe detallar el nivel de cumplimiento y avance en cuanto a las actividades, entregables, resultados esperados, indicadores e hitos definidos en el plan para implementar la estrategia y planificación asociados a líneas de acción y objetivos.

Objetivo 2: Gestionar todos los procedimientos y elementos de seguridad necesarios para garantizar la continuidad operacional de los servicios informáticos y datos institucionales, incluyendo los controles físicos y lógicos.

Ponderación año 1: 20%
Ponderación año 2: 20%
Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
2.1 Porcentaje de implementación del Modelo de Continuidad Operacional TI.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de actividades del Modelo Continuidad Operacional TI realizadas en el año t de desempeño (14) / N° de actividades del Modelo de Continuidad Operacional TI comprometidas (15) para el año t de desempeño) *100%					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
Para año 1: • Documento con diagnóstico (16) y Modelo (17) de Continuidad Operacional TI, que debe contener objetivos y alcance, junto a la metodología para la implementación del Modelo y métricas (18) que permitan la evaluación de los resultados. El documento diagnóstico deberá ser enviado a la Directora Nacional para su validación el 30.08.2024, y el documento con el Modelo deberá ser enviado a la Directora Nacional para su validación al 30.08.2024. • Planificación (19) para implementar el Modelo de Continuidad Operacional TI, en base al alcance definido en el diagnóstico y modelo. El documento deberá ser enviado a la Directora Nacional para su validación durante 30.10.2024. • Informe anual (20) de implementación del Modelo de Continuidad Operacional TI al 30.04.2025, enviado a la Directora Nacional. Para año 2 y 3: • Replanificación anual que indique las etapas, actividades, hitos, plazos, responsables y entregables para el periodo. Este documento debe estar enviado y validado por la Directora Nacional al 30.05.2026 y 2027 • Informe anual (20) de implementación del Modelo de Continuidad Operacional TI al 30.04 de los años 2026 y 2027, enviado a la Directora Nacional.					
Supuestos					
Que no existan cambios externos a la Subdirección Informática que impidan la ejecución de las actividades. Que existan los recursos necesarios para la ejecución de las actividades La medición del indicador sólo considera las actividades de exclusiva responsabilidad de la subdirección de informática. No serán consideradas como actividades de responsabilidad, cuando su actividad predecesora sea responsabilidad de un tercero y no hayan sido realizadas o no hayan sido cumplidas en el plazo.					
Nota del indicador					
(14) El año t de desempeño corresponde a: o Año 1: mayo 2024 a abril 2025 o Año 2: mayo 2025 a abril 2026 o Año 3: mayo 2026 a abril 2027 (15) Las actividades comprometidas para cada año corresponderán a las establecidas en la Planificación del trabajo para implementar el Modelo de Continuidad Operacional TI. (16) El diagnóstico debe abordar la situación actual de la continuidad operacional TI Institucional, identificar y clasificar las diferentes necesidades detectadas en base a parámetros de criticidad que se establezcan, así como también determinar los recursos que son necesarios para aplicar las mejoras que aborden las necesidades determinadas en el diagnóstico, como las horas-persona, análisis de los costos y presupuesto. El diagnóstico se debe efectuar en coordinación con las áreas del negocio y considerando el plan de continuidad de negocio del Servicio. (17) El Modelo de Continuidad Operacional TI debe tener por propósito velar por la continuidad operacional y protección de los datos institucionales, disponiendo de ambientes seguros y de una gestión de					

vulnerabilidades oportuna y efectiva. El Modelo debe orientarse a fortalecer la Seguridad de la Información y Ciberseguridad en la Institución, considerando la definición y/o actualización de políticas y estrategias, gestión de procedimientos, definición y categorización de los principales riesgos, definición de prácticas y elementos de seguridad aplicables a la operación de los sistemas computacionales e infraestructuras tecnológicas que sean necesarios para garantizar la continuidad operacional de los servicios informáticos y datos institucionales, incluyendo los controles físicos y lógicos, planes de mitigación de seguridad TI e indicadores de seguridad que muestre el manejo de vulnerabilidades, incidentes y acciones de mitigación. (18) Al menos uno de las métricas debe contener el manejo de incidentes y eventos de seguridad de la información. (19) El documento de planificación debe incluir nombre de la actividad, plazos, hitos, responsables y medios de verificación para el período. La planificación debe considerar el efectuar auditorías externas de análisis de vulnerabilidades, tanto a nivel perimetral como al interior de la plataforma TI, como también medir la efectividad de los planes, procedimientos y controles de seguridad definidos. (20) El informe anual debe contener información que detalle el nivel de cumplimiento y avance en cuanto a las actividades, entregables, resultados esperados e hitos definidos en la planificación para el periodo.

Objetivo 3: Integrar los sistemas propios de la organización en proyectos transversales y estratégicos para el Servicio y para el Estado, con la finalidad de garantizar la calidad y oportunidad de la información, así como, la eficiencia.

Ponderación año 1: 20%
Ponderación año 2: 20%
Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
3.1 Porcentaje de implementación del Programa de Transformación Digital.					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de proyectos terminados (21) en el año t de desempeño (22) } / N^{\circ} \text{ total de proyectos comprometidos para el año t de desempeño}) * 100\%$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
Año 1: • Programa de Transformación Digital de Aduanas (23) enviado y aprobado por la Directora Nacional a más tardar el 30.07.2024. • Planificación de proyectos con identificación de entregables para el período en evaluación, del período aprobado por la Directora Nacional a más tardar 30.07.2024. • Informe de avance del Programa de Transformación Digital de Aduanas del periodo desempeño, al 30.04.2025. Año 2 y 3 • Replanificación de líneas de acción con identificación de entregables para el período en evaluación, e identificación de entregables del período aprobado por la Directora Nacional a más tardar Año 2: 30.05.2025 Año 2: 30.05.2026 • Informe de avance del Programa de Transformación Digital de Aduanas del periodo desempeño año 2 y año 3 según corresponda					
Supuestos					
Que no existan cambios externos a la Subdirección Informática que impidan la ejecución de las actividades. Que existan los recursos necesarios para la ejecución de las actividades					
Nota del indicador					
(21) se entiende por proyecto terminado a proyectos dispuestos para ser explotados. (22) El año t de desempeño corresponde a: o Año 1: mayo 2024 a abril 2025 o Año 2: mayo 2025 a abril 2026 o Año 3: mayo 2026 a abril 2027 (23) El programa debe contener los proyectos que permitan cumplir con la implementación de la ley 21.180 de transformación digital en el Servicio y con todos los requisitos técnicos entregados para el cumplimiento del PMG de transformación digital. Además, debe estar revisado por la Encargada de Transformación Digital y la Subdirección Técnica.					

Objetivo 4: Gestionar y supervisar la asistencia técnica de primer nivel en la solución de los problemas de sistemas, equipos, software y servicios en las estaciones de trabajo que reporten los usuarios internos y externos.

Ponderación año 1: 20%
Ponderación año 2: 20%
Ponderación año 3: 20%

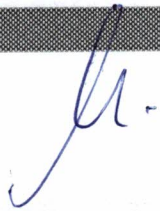
Nombre del Indicador	
4.1 Calidad de servicio y soporte.	
Fórmula de Cálculo	
$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de servicio recibidas y resueltas dentro del plazo en el año t de desempeño (24) } / N^{\circ} \text{ total de solicitudes de servicio recibidas en el año t de desempeño}) * 100\% (25).$	

año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
Para año 1: • Documento con diagnóstico (26) y estrategia (27) definida para mejorar la calidad de servicios y soporte TIC. El documento con el diagnóstico deberá ser enviado a la Directora Nacional a lo más el 30.10.2024, y el documento con la estrategia deberá ser enviado a la Directora Nacional para su validación al 30.10.2024. • Plan de trabajo (28) (planificación) para implementar la estrategia definida para mejorar la calidad de servicios y soporte TIC, en base al alcance definido en el diagnóstico y estrategia. El documento deberá ser enviado a la Directora Nacional para su validación 30.10.2024. • Informe anual (28) de avance de la planificación de trabajo para implementar la estrategia definida para mejorar la calidad de servicios y soporte TIC al 30.04.2025, enviado a la Directora Nacional. Para año 2 y 3: • Replanificación anual que indique las etapas, actividades, hitos, plazos, responsables y entregables para el periodo. Este documento debe estar enviado y validado por la Directora Nacional al 30.05 del 2025 y 2026. • Informe anual (29) de avance de la planificación de trabajo para implementar la estrategia definida para mejorar la calidad de servicios y soporte TIC al 30.04.2026 y 2027, enviado a la Directora Nacional.					
Supuestos					
Que no existan cambios externos a la Subdirección Informática que impidan la ejecución de las actividades. Que existan los recursos necesarios para la ejecución de las actividades					
Nota del indicador					
(24) El año t de desempeño corresponde a: Año 1: mayo 2024 a abril 2025, Año 2: mayo 2025 a abril 2026 y Año 3: mayo 2026 a abril 2027 (25) Las solicitudes de servicios recibidas y resueltas, y el n° total de solicitudes de servicio recibidas, serán consideradas según el alcance, parámetros y criterios definidos en la estrategia. Sólo se considerarán las solicitudes cuya resolución sea de responsabilidad de la SDI; quedando fuera del alcance los incidentes asociados a soportes de fábrica sin contrato de servicio. (26) El diagnóstico debe abordar la situación actual de la calidad de servicio y tiempos de respuestas a solicitudes de los servicios y soporte TIC, identificar y clasificar las diferentes necesidades detectadas en base a parámetros de criticidad que se establezcan en cuanto a calidad de servicio y tiempos de respuesta; así como también determinar los recursos que son necesarios para aplicar las mejoras que aborden las necesidades determinadas en el diagnóstico, como las horas-persona, análisis de los costos y presupuesto. (27) La estrategia debe contener un alcance (tipos de solicitudes de servicio y soporte consideradas en la estrategia); una definición de objetivos e iniciativas para mejorar la calidad de servicios y soporte TIC. Además, se deben definir parámetros (plazos de respuesta) y criterios para que cada tipo de solicitud de servicio y soporte considerados en el alcance definido, los cuales determinen cuándo una solicitud podrá ser considerada como "resuelta dentro del plazo". El alcance debe considerar tipos de solicitudes de servicio y soporte tales como: solicitudes de mantenimiento a los productos y servicios TIC, solicitudes de mejora de infraestructura, solicitudes de mantenimiento de infraestructura o redes, entre otros. (28) El plan debe contener líneas de acción, obj., resultados esperados e indicadores asociados a la estrategia definida, y una planificación que indique las etapas, actividades, hitos, plazos, responsables y entregables para el periodo. El plan de trabajo debe ser definido para los tres años de gestión. El Plan podrá ser actualizado una vez al año, para lo cual el documento deberá ser enviado a la Directora Nacional para su validación. El documento actualizado y validado deberá ser presentado junto a los antecedentes y medios de verificación del año de desempeño correspondiente. (29) El informe anual debe contener información que detalle el nivel de cumplimiento y avance en cuanto a las actividades, entregables, resultados esperados, indicadores e hitos definidos en el plan de trabajo y planificación asociados a líneas de acción. Además, el informe deberá presentar resultados sobre el n° de solicitudes de servicio recibidas y resueltas dentro del plazo en el año t de desempeño, y el número total de solicitudes de servicio recibidas en el año t de desempeño, considerando para lo anterior el alcance y los parámetros definidos en la estrategia.					

Objetivo 5:Ejercer el cargo a través de un liderazgo motivador y participativo, promoviendo un ambiente de trabajo respetuoso y colaborativo, buenas prácticas laborales y el enfoque de género en la gestión del personal a su cargo.

Ponderación año 1: 10%
Ponderación año 2: 10%
Ponderación año 3: 10%

Nombre del Indicador					
5.1 Porcentaje de implementación del Plan Operativo de la Política de Gestión de Personas (PGP)(30) en la Subdirección Informática					
Fórmula de Cálculo					
$\left(\frac{\text{N° de actividades ejecutadas del Plan operativo de la PGP en el año t de desempeño}(31)}{\text{N° de actividades programadas del Plan operativo de la PGP en el año t de desempeño}} \right) * 100\%$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	10%	100%	10%	100%	10%
Medios de Verificación					



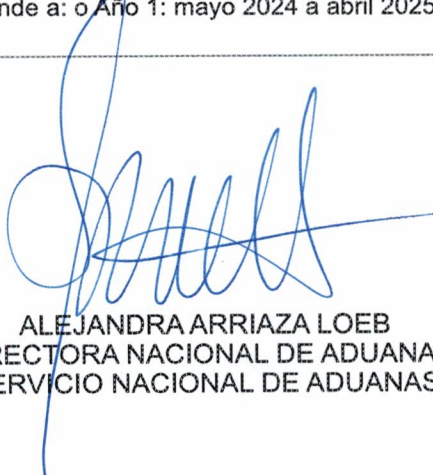
Para cada año de desempeño: • Plan operativo de la Política de Gestión de Personas, aprobado por la Subdirección de Recursos Humanos, cuyas acciones deban ser ejecutadas dentro de la Subdirección Informática. La fecha máxima de la aprobación del documento será: o Año 1: 30.07.2024 o Año 2: 01.05.2025 o Año 3: 01.05.2026 • Documento enviado por la Subdirección Informática a la Subdirección de RRHH con el avance del Plan. La fecha máxima de envío será: o Año 1: 30.10.2024 o Año 2: 30.10.2025 o Año 3: 30.10.2026 • Documento de la Subdirección de RRHH que, valida los resultados parciales entregados en el Informe de avance enviado por la Subdirección Informática, indicando el porcentaje de cumplimiento del Plan. o Año 1: PGP 2024 o Año 2: PGP 2025 o Año 3: PGP 2026 • Informe anual de la implementación del Plan Operativo de la Política de Gestión de Personas, enviado por la Subdirección Informática a la Subdirección de Recursos Humanos. La fecha máxima de envío del documento será: o Año 1: 30.04.2025 o Año 2: 30.04.2026 o Año 3: 30.04.2027 • Documento de cumplimiento del Plan Operativo de la Política de Gestión de Personas, emitido por la Subdirección de Recursos Humanos informando el porcentaje de cumplimiento de las actividades comprometidas. o Año 1: PGP 2024 o Año 2: PGP 2024 o Año 3: PGP 2026

Supuestos

Que no existan cambios externos a la Subdirección que impidan la ejecución de las actividades. Que existan los recursos necesarios para la ejecución de las actividades

Nota del indicador

(30) El plan operativo de la Política de Gestión de Personas debe incorporar el enfoque de género (31) El año t de desempeño corresponde a: o Año 1: mayo 2024 a abril 2025 o Año 2: mayo 2025 a abril 2026 o Año 3: mayo 2026 a abril 2027



ALEJANDRA ARRIAZA LOEB
DIRECTORA NACIONAL DE ADUANAS
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS



MARCELO REYES STEVENS
SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS