
ORIENTACIONES PARA INFORMAR

RESULTADOS 2024 DE COMPROMISOS DE GESTIÓN

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS – MINISTERIO DE HACIENDA
Subdepartamento de Gestión Pública – Departamento de Evaluación, Transparencia y Productividad Fiscal
Versión 02 (23 de diciembre de 2024)

ÍNDICE TEMÁTICO

CAPÍTULO 1

ORIENTACIONES POR TIPO DE INCENTIVO

Se entregan orientaciones según el tipo de incentivo, abordando los procedimientos a realizar por parte de los servicios con evaluación inicial¹, así como para aquellos que remiten la información de su desempeño directamente a la Dipres.

6

CAPÍTULO 2

ORIENTACIONES GENERALES PARA MEDIOS DE VERIFICACIÓN

Se caracterizan los tipos de archivos digitales que pueden ser cargados en la plataforma web de Dipres.

9

CAPÍTULO 3

ORIENTACIONES PARA INFORMAR INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS

Se entregan orientaciones para informar incumplimiento de compromisos, en especial por causas externas no previstas.

11

CAPÍTULO 4

SISTEMAS DE GESTIÓN

Se proporciona información para reportar resultados y medios de verificación de los sistemas de gestión.

14

CAPÍTULO 5

ORIENTACIONES INDICADORES TRANSVERSALES

Corresponde a orientaciones para reportar resultados y medios de verificación de los indicadores considerados en el Programa Marco 2024.

54

CAPÍTULO 6

METODOLOGÍA VALIDACIÓN TÉCNICA

Describe en que consiste la validación técnica y presenta las pautas que serán utilizadas por los distintos actores del proceso.

69

CAPÍTULO 7

INDICADORES FORMULARIO H

Es un resumen sobre cómo informar los indicadores de desempeño de los procesos de provisión de bienes y servicios de las instituciones (Formulario H).

75

¹ Los lineamientos para el desarrollo de la evaluación inicial se disponen en manual de uso de plataforma web respectiva, una vez habilitada.

Contenido

ÍNDICE TEMÁTICO.....	2
1. CONTENIDO DEL DOCUMENTO.....	5
CAPÍTULO 1	6
ORIENTACIONES POR TIPO DE INCENTIVO	6
1. SERVICIOS CON INCENTIVO Y EVALUACIÓN INICIAL DEL MINISTRO(A) DE RAMO.....	6
2. GOBIERNOS REGIONALES	7
3. SERVICIOS CON INCENTIVO Y SIN EVALUACIÓN INICIAL DE LA MINISTRO(A) DE RAMO	8
4. SERVICIOS SIN INCENTIVO	8
CAPÍTULO 2	9
ORIENTACIONES GENERALES PARA MEDIOS DE VERIFICACIÓN	9
1. ASPECTOS GENERALES	9
2. CARACTERÍSTICAS INFORMÁTICAS DE LOS ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	10
CAPÍTULO 3	11
ORIENTACIONES PARA INFORMAR INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS	11
1. ORIENTACIONES PARA INFORMAR NO CUMPLIMIENTOS POR CAUSA EXTERNA NO PREVISTA.	11
2. CLASIFICACIÓN INCUMPLIMIENTO POR FACTORES EXTERNOS	12
3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES	13
CAPÍTULO 4	14
SISTEMAS DE GESTIÓN	14
1. ORIENTACIONES TRANSVERSALES PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.....	14
<i>Declaración de Cumplimiento.</i>	14
<i>Medios de Verificación.</i>	14
<i>Plazo para Informar.</i>	15
<i>Orientaciones Específicas por Sistema.</i>	15
2. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN(SPM&E)	16
3. SISTEMA ESTADO VERDE	24
4. SISTEMA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA	37
CAPÍTULO 5	54
INDICADORES DE DESEMPEÑO VINCULADOS A INCENTIVO	54
1. TASA DE ACCIDENTES LABORALES	55
2. MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO	57
3. INFORMES DE DOTACIÓN DE PERSONAL	59
4. CONCENTRACIÓN DEL GASTO SUBTÍTULOS 22 Y 29	60
5. DESVIACIÓN MONTOS CONTRATOS DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	62
6. TRANSFORMACIÓN DIGITAL	64
7. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	68
CAPÍTULO 6	69
METODOLOGÍA DE VALIDACIÓN TÉCNICA PARA COMPROMISOS VINCULADOS A INCENTIVO	69
1. VALIDACIÓN TÉCNICA	69
2. PAUTAS PARA INDICADORES.....	70
3. PAUTAS PARA SISTEMAS.....	71

4.	PAUTA DE ANÁLISIS DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS.....	72
5.	PAUTAS PARA ANÁLISIS DE ERRORES ATRIBUIBLES AL SERVICIO PARA APLICACIÓN DE TASA DE DESCUENTO	74
CAPÍTULO 7		75
INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL FORMULARIO H		75
1.	REGLAS GENERALES.....	75
2.	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	75
3.	BASES DE DATOS	76
4.	PLAZOS PARA INFORMAR INDICADORES DEL FORMULARIO H.....	77
5.	CONSULTAS	77
CAPÍTULO 8		78
CALENDARIOS DEL PROCESO		78
1.	RESUMEN CALENDARIO ORIENTACIONES PARA INFORMAR RESULTADOS	78
2.	PMG Y PMG AdSCRITOS CCHEN, ADUANAS Y DEDECON	79
3.	GOBIERNOS REGIONALES	80
4.	MEI.....	81
5.	PMG AdSCRITOS MINSAL.....	82
6.	SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE (SMA).....	83
TABLA DE SIGLAS		84

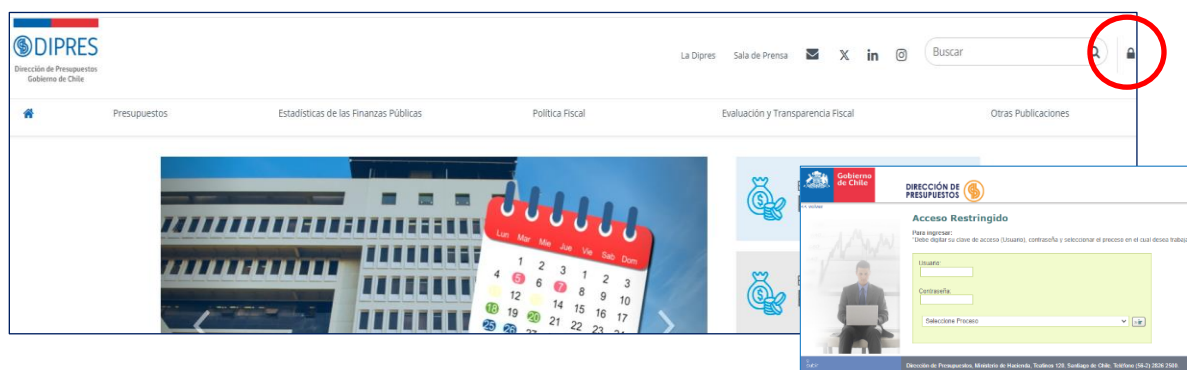
1. Contenido del documento

Este documento señala las orientaciones sobre cómo informar los resultados de indicadores y sistemas de gestión, y las instrucciones relativas a los medios de verificación requeridos, incluyendo información sobre aquellos que estarán previamente disponibles en la plataforma web de Dipres.

Las orientaciones abordan situaciones generales que conciernen a todos los servicios. Si una institución presenta un caso no expuesto en este documento, se trata de un aspecto específico que deberá ser tratado a través de correo electrónico con el(la) analista de gestión de Dipres asignado al servicio.

La Dipres habilitará una plataforma web a través del cual se desarrollarán todos los procesos y la interacción entre las personas que participan de esta evaluación, en:

www.dipres.cl acceso restringido / Evaluación Cumplimiento 2024



Así mismo, en esta plataforma la Secretaría Técnica dispondrá la información que proporcionen la Red de Expertos y Expertas a partir de aquella registrada por las propias instituciones en las plataformas respectivas. Una vez habilitada la plataforma web se dispondrá el manual de uso.

NOTA IMPORTANTE

Para cualquier consulta o sugerencia sobre **compromisos de gestión vinculados a incentivo**, se solicita que la persona encargada del servicio envíe un correo electrónico al **profesional del Subdepto. de Gestión Pública de Dipres asignado**, con la información y antecedentes que correspondan.

Para cualquier consulta o sugerencia sobre **indicadores de desempeño del Formulario H**, se solicita que la persona encargada del servicio envíe al correo electrónico consultasplanificacion@dipres.gob.cl del **Subdepto. de Planificación, Diseño y Monitoreo de Dipres**, con la información y antecedentes que correspondan.

CAPÍTULO 1

ORIENTACIONES POR TIPO DE INCENTIVO

1. Servicios con Incentivo y Evaluación Inicial del Ministro(a) de Ramo

La etapa de Evaluación Inicial por el ministro o ministra del ramo corresponde a:

- Servicios que comprometen el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).
- Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN), adscrito al PMG.
- Servicio Nacional de Aduanas (Aduanas), adscrito al PMG.
- Defensoría del Contribuyente (Dedecon), adscrito al PMG.
- Servicios Locales de Educación Pública (SLEP).

Estos servicios y sus ministerios deberán seguir los siguientes pasos en la plataforma web de Dipres:

PASO N° 1

Los encargados o encargadas PMG, ingresan los resultados de los compromisos de su servicio y revisan la información de los indicadores y sistemas cargada por la Secretaría Técnica, previamente provista por la Red de Expertas y Expertos.

Plazo: Fecha a acordar con la jefatura superior del servicio

PASO N° 2

Las jefaturas superiores de servicio aprueban y remiten al ministro(a) del ramo, los siguientes antecedentes:

- ✓ Resultados y medios de verificación de los indicadores comprometidos.
- ✓ Resultados y medios de verificación de los sistemas comprometidos

Plazo: Fecha a acordar entre la jefatura superior del servicio y el ministro o ministra del ramo, entre el miércoles 8 y el miércoles 15 de enero de 2025

PASO N° 3

El ministro o la ministra realiza la evaluación inicial de los antecedentes de los compromisos de gestión asociados al incentivo PMG y remiten su informe a la Dirección de Presupuestos para su validación técnica.

Plazo: Hasta el miércoles 15 de enero de 2025

2. Gobiernos Regionales

Los Gobiernos Regionales deberán seguir los siguientes pasos en la plataforma web de Dipres:

PASO N° 1

Las encargadas o encargados PMG (usuario que finaliza en -i en plataforma web de Dipres), ingresan los resultados de los compromisos de su servicio y revisan la información de los indicadores y sistemas cargada por la Secretaría Técnica, previamente provista por la Red de Expertas y Expertos.

Plazo: Fecha a acordar con la jefatura superior del servicio

PASO N° 2

Las jefaturas superiores de servicio (usuario que finaliza en -js en plataforma web de Dipres) aprueban los siguientes antecedentes:

- ✓ Resultados y medios de verificación de los indicadores comprometidos.
- ✓ Resultados y medios de verificación de los sistemas comprometidos

Plazo: Hasta el miércoles 15 de enero de 2025

PASO N° 3

Las jefaturas superiores de servicio (usuario que finaliza en -GR en plataforma web de Dipres) realizan la evaluación inicial de los compromisos de gestión asociados al incentivo PMG y remiten su informe a la Dirección de Presupuestos para su validación técnica.

Plazo: Hasta el miércoles 15 de enero de 2025

3. Servicios con Incentivo y sin Evaluación Inicial de la Ministro(a) de Ramo

Estos servicios remiten su información directamente a la Dipres. Corresponde a:

- Instituciones que comprometen Metas de Eficiencia Institucional (servicios MEI).
- Servicios dependientes del Ministerio de Salud que se adscriben al PMG (Adscritos Minsal).
- Componente institucional de las Metas Anuales de Gestión de la Superintendencia del Medio Ambiente (MAG - SMA).

En la plataforma web de Dipres las jefaturas de estos servicios, remiten a la Secretaría Técnica los siguientes antecedentes para que los expertos externos efectúen la validación técnica:

PASO N° 1

Los encargados y encargadas del servicio ingresan los resultados de sus compromisos y revisan la información de los indicadores y sistemas cargada por la Secretaría Técnica, previamente provista por la Red de Expertas y Expertos, cuando corresponda.

Plazo: Fecha a acordar con la jefatura superior del servicio.

PASO N° 2

Las jefaturas superiores de servicio aprueban y remiten a la Dirección de Presupuestos para su validación técnica, los siguientes antecedentes, según corresponda:

- ✓ Resultados y medios de verificación de los indicadores comprometidos.
- ✓ Resultados y medios de verificación de los sistemas comprometidos

Plazo servicios MEI y MAG-SMA: Hasta el miércoles 15 de enero de 2025.

Plazo servicios PMG Adscritos Minsal: Hasta el viernes 31 de enero de 2025.

4. Servicios sin Incentivo

Los servicios sin mecanismo de incentivo PMG/MEI/SMA, efectúan los siguientes pasos:

PASO N° 1 Los encargados(as) de servicio, ingresan los resultados de los indicadores del formulario H.

Plazo: Fecha a acordar con la jefatura superior del servicio.

PASO N° 2 Las jefaturas superiores de servicio aprueban y remiten a la Dipres dichos antecedentes.

Plazo: Hasta el lunes 10 de febrero de 2025.

CAPÍTULO 2

ORIENTACIONES GENERALES PARA MEDIOS DE VERIFICACIÓN

1. Aspectos Generales

- Los antecedentes que se presenten sólo podrán corresponder a **archivos electrónicos**.
- Deben ser antecedentes que den cuenta del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, o la temporalidad de medición establecida en los compromisos de gestión.
- En ningún caso, debe haber sido elaborado con posterioridad al plazo original en que el servicio debe entregarlos.
- No se recibirán antecedentes en oficina de partes de Dipres o en el correo electrónico de funcionarios o funcionarias de Dipres o de la Red de Expertos y Expertas.
- El **único medio válido es la plataforma web** habilitada en www.dipres.cl, acceso restringido / Evaluación Cumplimiento 2024.
- No se permite cargar un documento que en su contenido sólo señale un enlace que redirija a otro servidor donde se encuentren medios de verificación. La excepción son compromisos que consistan en publicar en la web del servicio determinado documento, por ejemplo, un estudio. En este caso se puede señalar la dirección web del servicio y sólo cargar como archivo una muestra del documento en cuestión.

2. Características informáticas de los archivos electrónicos

- La plataforma web “Cumplimiento Compromisos” de Dipres solo permitirá la carga de archivos en formato **Excel y PDF**, por lo tanto, las únicas extensiones permitidas son: **pdf, xls,xlsx y csv**.
- No se permiten archivos en formato Word, vídeo, imagen o comprimidos (zip, rar).
- En el nombre del archivo:
 - ✓ Sólo incluir letras y números.
 - ✓ No agregar otro tipo de caracteres que impidan después su apertura, como acentos, °, #, espacios, puntos, guiones u otros signos.
 - ✓ Debe tener un nombre acotado (no mayor a 50 caracteres).
- El tamaño máximo de cada archivo es de **20 MB**.
- Restricción número máximo de archivos:
 - ✓ Máximo 15 archivos por indicador e instancia del proceso (15 para la etapa de validación técnica y 15 para la etapa de reclamos).
 - ✓ Máximo 20 archivos en total por sistema e instancia del proceso (20 para etapa de validación técnica y 20 para etapa de reclamos).

CAPÍTULO 3

ORIENTACIONES PARA INFORMAR INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS

1. Orientaciones para Informar No Cumplimientos por Causa Externa No Prevista.

Los indicadores y sistemas comprometidos y vinculados a algún mecanismo de incentivo, que pudieren verse afectados en su cumplimiento por causas ajenas a la institución, serán revisados por el Comité Técnico y el ministro de Hacienda en el caso de servicios PMG, y por la directora de Presupuestos y el ministro de Hacienda para los restantes servicios, conforme a sus atribuciones, con el apoyo de la Secretaría Técnica y de los expertos y las expertas, evaluándose la existencia de causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente el logro de los objetivos de gestión, conforme a lo establecido en el Programa Marco 2024.

Esta revisión sólo se llevará a cabo cuando el servicio clasifique el incumplimiento como causa externa y solicite incorporar la ponderación no obtenida en la plataforma web de Dipres. En estos casos, el servicio deberá:

PASO N° 1 Clasificar el incumplimiento como causa externa y/o gestión interna.

PASO N° 2 Si marca “causa externa”, señalar si solicita o no la ponderación no obtenida.

PASO N° 3 Si solicita incorporarla, marcar el tipo de causa externa.

PASO N° 4 Fundamentar sus efectos y cuantificar su incidencia (o una aproximación si aquello no fuere factible) en el cumplimiento del objetivo comprometido.

PASO N° 5 Adjuntar informe y/o archivos que evidencien los argumentos presentados.

El servicio también podrá señalar si el incumplimiento se debe a **gestión interna**. En estos casos, no habrá revisión por parte de las autoridades competentes ni se incorporará la ponderación no obtenida durante el proceso de evaluación. Cabe señalar, que este tipo de casos, corresponden a factores internos a la institución que influyen en la gestión del proceso que mide el indicador o del sistema, perjudicando el logro de sus resultados. Estos pueden incluir a modo de referencia:

- Gobernanza, estructura organizativa, funciones y responsabilidades;
- Las capacidades, entendidas en términos de recursos y conocimientos (por ejemplo, gestión presupuesto asignado, infraestructura, tiempo, personas, procesos y tecnologías);
- Sistemas de información, flujos de información y procesos de toma de decisiones (tanto formales como informales);
- Relaciones de las partes interesadas internas;
- Normas, directrices y modelos adoptados por la organización; y
- Forma y alcance de las relaciones contractuales.

2. Clasificación Incumplimiento por Factores Externos

La plataforma web de Dipres desplegará el siguiente listado para marcar la(s) causa(s) externa(s):

1. **REDUCCIÓN PRESUPUESTO:** Reducciones de presupuesto externas al ministerio del cual depende o se relaciona, que hubiesen afectado ítems relevantes.

2. HECHOS FORTUITOS COMPROBABLES

• Situaciones de inestabilidad social	Situaciones de inestabilidad social, como paros, protestas, hechos de violencia y/o acciones terroristas, que afecten la provisión de bienes y servicios a los ciudadanos y el normal funcionamiento de las instituciones.
• Variación no prevista en demanda de servicios.	Variaciones no previstas o fuera de los valores normales de los últimos años en la demanda de bienes y servicios por parte de los ciudadanos, o bien diferencias en los recursos.
• Otros cambios externos post formulación	Situaciones externas a la institución, que en definitiva importen un cambio en lo que se consideró cuando se formuló el compromiso.
• Uso no adecuado de servicios por los usuarios	Uso no adecuado por parte de los ciudadanos de los bienes y servicios provistos por las instituciones, que afecten o limiten seriamente el cumplimiento de sus compromisos.
• Incumplimiento de otras instituciones públicas y/o privadas	Acciones no controlables por un ministerio, como por ejemplo incumplimiento de compromisos de parte de otras instituciones públicas y/o privadas, respecto de los cuales la institución no cuenta con atribuciones para exigir su cumplimiento.
• Problemas no previsibles en obras de infraestructura	Modificaciones de diseño de obras de infraestructura no previsibles, problemas en las características de terrenos, o similares, que afecten o limiten seriamente el cumplimiento de sus compromisos.
• Emergencia sanitaria	Declaraciones de alerta sanitaria decretadas por el Ministerio de Salud, que afecten la provisión de bienes y servicios a los ciudadanos y el normal funcionamiento de las instituciones.

3. **CATÁSTROFES:** Evento, o la inminencia de éste, que altere el funcionamiento de una comunidad debido a la manifestación de una amenaza de origen natural, biológico o antrópico, que interacciona con las condiciones de exposición, vulnerabilidad y capacidad de afrontamiento, ocasionando una o más de las siguientes afectaciones: pérdidas, impactos humanos, materiales, económicos o ambientales, y que por lo tanto afecten la provisión de bienes y servicios a los ciudadanos y el normal funcionamiento de las instituciones.
4. **CAMBIOS EN LEGISLACIÓN:** Cambios en legislación vigente durante el año de ejecución de los compromisos, que impliquen un cambio en lo que se consideró cuando se formuló el compromiso.

3. Análisis de Antecedentes

El equipo validador externo realizará un análisis de acreditación de los antecedentes presentados por los servicios en la instancia de validación técnica, que será un antecedente para la decisión que tomen el Comité Técnico, la directora de Presupuestos y el ministro de Hacienda, según el caso.

CAPÍTULO 4

SISTEMAS DE GESTIÓN

1. Orientaciones Transversales para los Sistemas de Gestión

Declaración de Cumplimiento.

En la plataforma web de Dipres dispuesta para el proceso de evaluación, se desplegará un formulario donde el servicio deberá declarar el “Cumplimiento por Requisito Técnico” comprometidos mediante opciones “Si Cumple” y “No Cumple”.

El resultado informado por el servicio corresponderá a las siguientes reglas:

- ✓ La ponderación total obtenida en el sistema corresponderá a la suma de las ponderaciones logradas en cada objetivo de etapa.
- ✓ La ponderación lograda en cada objetivo de etapa corresponderá al porcentaje de requisitos técnicos declarados cumplidos del respectivo objetivo, multiplicado por la ponderación comprometida en dicho objetivo.
- ✓ La plataforma web contabilizará como requisito técnico cumplidos, los marcados con la opción “Si Cumple” por el servicio.

Cabe señalar, que un requisito técnico está cumplido cuando es posible verificar todo su contenido a través de los medios de verificación presentados por el servicio, lo que será realizado durante el proceso de evaluación por los actores respectivos.

Medios de Verificación.

Los servicios que comprometen un sistema de gestión deberán cargar y vincular los medios de verificación que acreditan su cumplimiento para cada uno de los requisitos técnicos de los objetivos comprometidos, según se indica en el capítulo de cada sistema.

Sólo se podrá cargar un **máximo 20 archivos por instancia del proceso (20 en la etapa de validación técnica y 20 en la etapa de reclamos).**

Plazo para Informar.

El plazo para entregar los medios de verificación que cargará y vinculará el servicio por requisito técnico es el siguiente:

TIPO DE SERVICIOS	PLAZOS
PMG y PMG adscritos (CCHEN, Aduanas y Dedecon).	Fecha a acordar entre la jefatura superior del servicio y el ministro o ministra del ramo, entre el miércoles 8 y el miércoles 15 de enero de 2025.
PMG Gores	Fecha a acordar con el(la) Gobernador(a) Regional, entre el miércoles 8 y el miércoles 15 de enero de 2025.
MEI	Hasta el miércoles 15 de enero de 2025.
MAG SMA	Hasta el miércoles 15 de enero de 2025.
PMG adscritos del Ministerio de Salud	Hasta viernes el 31 de enero de 2025.

Orientaciones Específicas por Sistema.

En las siguientes secciones se señalan las orientaciones específicas para los sistemas de gestión.

2. Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPM&E)

En los siguientes cuadros se señalan los medios de verificación y orientaciones evaluativas por requisito técnico, que permitirá acreditar su cumplimiento:

Etapas		
Objetivo 1: Definiciones Estratégicas		
Resumen Requisitos Técnicos	Medios de Verificación	
	Plataforma Web Dipres	Sólo en el servicio
1. Implementación del proceso de planificación estratégica (E1O1RT1)	1. Documento de convocatoria. 2. Actas de sesiones. 3. Registros de participantes. [Todos cargados por el servicio]	--
2. Resultado del proceso de planificación estratégica (E1O1RT2)	1. Documento oficial con los resultados del proceso de planificación estratégica [cargado por el servicio].	--
3. Definiciones estratégicas en la formulación presupuestaria (E1O1RT3)	1. Formulario A1 2025 de Definiciones Estratégicas, Versión Ley de Presupuestos. Este Formulario será entregado por la Red de Expertos el lunes 6 de enero de 2025 a la Secretaría Técnica, y esta los cargará y vinculará el martes 7 de enero 2025 en la plataforma web que se habilitará para informar los resultados del sistema.	--
4. Difusión de las definiciones estratégicas (E1O1RT4)	1. El servicio deberá completar el formulario “Difusión Planificación Estratégica” en la plataforma web de Dipres dispuesta para el proceso de evaluación. No cargar los registros originarios de cada actividad (estos podrían ser solicitados en revisión in situ, si el sistema y servicio son seleccionados).	1. Registros de difusión. 2. Web del servicio con publicación de la Planificación Estratégica institucional (versión proyecto de ley del formulario A1 2025). 3. Documento que acredite que la Planificación Estratégica institucional (versión proyecto de ley del formulario A1 2025), fue publicada en la web del servicio a más tardar el 31 de diciembre de 2024.

Orientaciones Específicas	
1. Implementación del proceso de planificación estratégica (E1O1RT1)	1. Se verifica participación del equipo directivo y funcionarios/as de todos los estamentos en “Registros de participantes”. 2. Se verifican las sesiones del proceso de planificación estratégica en las actas.
2. Resultado del proceso de planificación estratégica(E1O1RT2)	1. Se verifica completitud y pertinencia en el contenido del informe para los siguientes aspectos: a. Normas orgánicas que rigen a la institución. b. Definiciones estratégicas ministeriales (Formulario A0). c. Necesidades y problemáticas de la población potencial vinculada al quehacer de la institución. d. Propuestas surgidas desde la jefatura del servicio y su equipo directivo, y desde los funcionarios(as). 2. Se verifica completitud en el contenido del informe para los siguientes aspectos, que corresponden al resultado del proceso de planificación estratégico: a. Misión institucional. b. Objetivos estratégicos ministeriales aplicables al servicio. c. Objetivos estratégicos del servicio. d. Bienes/servicios provistos a los ciudadanos y/o usuarios. e. Usuarios del servicio. f. Centros de responsabilidad a cargo de la provisión de los bienes/servicios y del soporte institucional.
3. Definiciones estratégicas en la formulación presupuestaria (E1O1RT3)	1. Se podrá verificar completitud y pertinencia de los siguientes aspectos: a. Misión. Esto es, la institución define su razón de ser, identificando en su declaración el qué, el cómo y el para quién. b. Identificación de los objetivos estratégicos ministeriales (OEM), aplicables al servicio, establecidos por el ministerio del ramo con la Subsecretaría General de la Presidencia (Segpres). c. Definición de objetivos estratégicos del servicio (OES) expresados como resultados esperados. d. Identificación de los bienes y/o servicios finales provistos por el servicio a los ciudadanos y/o usuarios/as.
4. Difusión de las definiciones estratégicas(E1O1RT4)	1. Se verifica completitud y pertinencia de las actividades declaradas en el formulario web de Dipres. 2. Se verifica que valores declarados el formulario web de Dipres permite corroborar que la difusión se hizo todos(as) los(las) funcionarios(as) del servicio. 3. Se verifica en la dirección web del servicio la publicación de al menos el contenido del Formulario A1 2025.

Etapa 2

Objetivo 1: Diseño del Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (SIM&E).

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de Verificación	
	Plataforma Red https://Dipres.cl	Sólo en el servicio
1. Diseño del Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (E2O1RT1)	- Formulario de identificación de Instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación que aplican a la institución². El servicio deberá completar el formulario “Identificación de Instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación” en la plataforma web de Dipres dispuesta para el proceso de evaluación. No se cargan registros de respaldo (estos sólo podrían ser solicitados en revisión in situ, si el sistema y servicio son seleccionados). - Documento del Sistema de Monitoreo y Evaluación [Cargado por el servicio]. Este corresponde al conjunto de indicadores definidos por el servicio, que debe contar por cada uno de ellos con al menos la siguiente información: - Instrumento de PM&E vinculado. - Nombre del indicador. - Fórmula de cálculo. - Ámbito de control. - Dimensión del desempeño. - Medios de verificación. - Valores estimados año 2025. - Notas técnicas, o declarando que no corresponde. - Objetivo(s) Estratégico(s) (de Formulario A1 2025) del servicio al que contribuye con su medición. - Identificación de aspectos de instalación institucional definidos en la Ley que rige al servicio, o declarando que no es pertinente.	--
2. Selección de indicadores para la formulación presupuestaria (E2O1RT2)	- Formulario H de Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2025. - Certificado de la red de expertos(as) con opinión técnica favorable. El formulario y el certificado serán entregados por la Red de Expertos el lunes 6 de enero de 2025 a la Secretaría Técnica, y esta los cargará y vinculará el martes 7 de enero 2025 en la plataforma web que se habilitará para informar los resultados del sistema.	--

² La identificación del Formulario H considera la también el Formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

Orientaciones Específicas

1. Diseño del Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (E2O1RT1)	<u>Identificación de Instrumentos</u> - Se verifica completitud en identificación de Instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación que aplican a la institución, y consistencia con fuentes oficiales de organismos que administran estos instrumentos. - Se verifica consistencia del número de indicadores declarados por instrumento, con la información que se disponga para el requisito técnico N°2 de este objetivo, y para las etapas 3 y 4, cuando las comprometan. <u>Indicadores del Sistema IM&E</u> - Se verifica completitud para cada indicador definido. - La revisión in situ podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se describa para una muestra de indicadores, cómo se construyen los datos desde el inicio del proceso hasta el resultado final, sus etapas, registros, uso de plataformas u otros medios de soporte, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora.
2. Selección de indicadores para la formulación presupuestaria (E2O1RT2)	- Se verifica si el certificado de la red de expertos(as) cuenta con opinión técnica favorable. - Se verifica que los indicadores del Formulario H 2025 son una selección de su Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación, cotejándolo con el documento presentado para el requisito anterior.

Etapa 3

Objetivo 1: Pleno funcionamiento del SIM&E.

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de Verificación	
	Plataforma Red https://Dipres.cl	Sólo en el servicio
1. Medición correcta de los indicadores del SIM&E (E301RT1)	1. Informe con medición de los indicadores del SIM&E. <u>Archivo Excel</u> con resultados de medición de indicadores de desempeño elaborados e identificados en el Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación (SIM&E) [Documento cargado y vinculado por servicio en plataforma web de Dipres para el proceso de evaluación]. [La Red de Expertos entregó un formato de referencia que facilita la identificación de la implementación de los requisitos técnicos. Se recomienda su uso. No obstante, es responsabilidad del servicio la elección de la estructura final del Informe y dar cuenta en el de los requisitos establecidos]. 2. Medios de verificación de indicadores del Formulario H 2024. No se cargan medios de verificación para los restantes indicadores del SIM&E (estos sólo serán solicitados para una muestra de indicadores en revisión in situ, si el sistema y servicio son seleccionados).	1. Archivos de respaldo de los resultados informados por indicador.

Orientaciones Específicas

- Se verifica consistencia de los indicadores presentados en el informe con la información declarada por instrumento para las etapas 2 y 4, cuando las comprometan.
- Se verifica completitud por indicador de la siguiente información presentada en el informe:
 - Nombre y fórmula de cálculo.
 - Frecuencia de medición requerida y si ésta se cumple o no.
 - Valores efectivos y estimados 2024.
 - Medios de verificación.
 - Justificación de indicadores no medidos durante el año o que no fueron medidos según la frecuencia requerida.
- Para todos los indicadores del Formulario H se cotejan valores y contenido del indicador con los registros del servicio cargados en plataforma web de Dipres.
- Para muestra de indicadores informados en el medio de verificación cargado por el servicio, distintos del Formulario H, según la siguiente tabla, se cotejan valores y contenido del indicador con los registros del servicio:

Total Indicadores	Tamaño Muestra
1 - 5	1 a 5, según corresponda
6 a 50	6
51 a 100	7
101 a 300	8
301 a 500	9
501 y más	10

Etapa 4

Objetivo 1: Evaluación del SIM&E.

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de Verificación	
	Plataforma Red https://Dipres.cl	Sólo en el servicio
1. Evaluación del Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (E4O1RT1)	1. Informe con resultados de la evaluación del SIM&E.	--
2. Evaluación del proceso de generación de información (E4O1RT2)	1. Informe con resultados de la evaluación de la información generada por el SIM&E.	--

Orientaciones Específicas

1. Evaluación del Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (E4O1RT1)	1. Se verifica completitud, consistencia y pertinencia en el informe presentado. a. Se debe abordar la totalidad de indicadores requeridos por los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que le aplican al servicio, y en particular establecer si se cumple con la frecuencia establecida (periodicidad de la medición y plazos para presentar información requerida por otras instituciones). b. Se verifica consistencia de los indicadores presentados en el informe con la información declarada por instrumento para las etapas 2 y 3. c. El contenido del informe debe dar cuenta de una evaluación que aborde si tiene un Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación correctamente diseñado e implementado. 2. La evaluación del punto anterior se abordará aplicando la siguiente pauta: a. El informe identifica para cada instrumento PME que aplica a la institución, si cuenta con indicadores de desempeño relevantes diseñados y medición implementada, y analiza aquellos casos que no cuentan con estas condiciones. b. El informe identifica para cada indicador, si está correctamente definido, y analiza aquellos casos que no cuentan con esta condición. c. El informe identifica para cada indicador: i. La frecuencia requerida de medición, ii. Analiza si esta frecuencia permite garantizar la oportunidad en la reportabilidad requerida por los instrumentos PME, y iii. Analiza aquellos casos que no cumplen con medición con la frecuencia establecida. d. El informe identifica para cada indicador, si cuenta o no con condiciones específicas para su medición establecidas en su nota técnica, cuando corresponda, y analiza aquellos casos que no cumplen con estas. e. Para los indicadores que no cumplen con alguna condición abordada en las preguntas anteriores ¿se analizan las causas de esta situación y se identifican medidas correctivas y/o preventivas para su resolución? f. Los indicadores abordados en el informe corresponden a aquellos definidos en el marco de etapa 2 y los medidos en el marco de etapa 3 (análisis de consistencia).
---	--

2.Evaluación del proceso de generación de información(E4O1RT2)	1. Se verifica completitud, consistencia y pertinencia en el informe presentado. a. Se debe abordar la totalidad de indicadores requeridos por los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que le aplican al servicio, y en particular si los datos base vinculados cumplen con los estándares definidos en los requisitos técnicos. b. Se verifica consistencia de los indicadores presentados en el informe con la información declarada por instrumento para las etapas 2 y 3. c. El contenido del informe debe dar cuenta de una evaluación que aborde si la información que genera el sistema cumple con los atributos básicos de calidad. 2. La evaluación del punto anterior se abordará aplicando la siguiente pauta: a. El informe identifica los mecanismo de recolección de información, es decir, las bases de datos fuente que son utilizadas, y su vinculación con los indicadores medidos por el sistema. b. El informe describe para cada base de datos fuente el procedimiento de selección de los registros a revisar. c. El informe presenta para cada base de datos fuente, un análisis sobre la “pérdida de información” de los atributos esperados de los datos, cuantificándola y que haya abordado aspectos tales como: i. Existencia de registro para cada uno de los sujetos de medición. ii. Captura de la totalidad de los atributos requeridos para la medición de indicadores. iii. Ausencia de registros duplicados. iv. Ausencia de registros incompletos. v. Para cada registro los atributos capturados son los verdaderos (sin errores). d. Para cada base de datos fuente que no cumple con los estándares de completitud de la pregunta anterior, el informe analiza las causas de esta situación y se identifican medidas correctivas y/o preventivas para su resolución. e. En el marco de la evaluación de los mecanismos de sistematización de la información del sistema, para cada indicador, el informe: i. Identifica los datos de numerador y denominador registrados en sus informes y reportes. ii. Compara el total de esos datos con los criterios de completitud (abordados en la pregunta c) y determina el porcentaje de pérdida de datos. f. Para cada indicador que no cumple con los estándares de la pregunta anterior, el informe analiza las causas de esta situación y se identifican medidas correctivas y/o preventivas para su resolución. g. Los indicadores abordados en el informe corresponden a aquellos definidos en el marco de etapa 2 y los medidos en el marco de etapa 3 (análisis de consistencia).
--	---

Etapa 4

Objetivo 2: Evaluación del desempeño institucional 2023.

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de Verificación	
	Plataforma Red https://Dipres.cl	Sólo en el servicio
1. Resultados de indicadores (E4O2RT1)	1. Informe con resultados de la evaluación de desempeño año 2023	--
2. Reunión de análisis de los resultados (E4O2RT2)	1. Acta de la reunión, asistentes y materias tratadas	--

Orientaciones Específicas

1. Resultados de indicadores (E4O2RT1)	1. Se verifica completitud y pertinencia en el informe presentado: a. El informe presenta para cada indicador medido en 2023: a. Valor efectivo 2023. b. Valor estimado 2023. c. Porcentaje de logro (hallazgo). d. Justificaciones de desviaciones. b. El informe identifica los casos de indicadores sin mediciones y las razones de esa situación. c. El contenido de las justificaciones de desviaciones es pertinente al indicador y al % de logro.
2. Reunión de análisis de los resultados (E4O2RT2)	1. Se verifica en el acta que al menos participan: El/la jefe(a) de servicio, su equipo directivo y la unidad responsable del control de gestión. 2. Se verifica en el contenido del acta como materia tratada los resultados de la evaluación del desempeño institucional. 3. Se verifica que el contenido del acta es consistente con la información del reporte presentado para el requisito anterior.

3. Sistema Estado Verde

En los siguientes cuadros se señalan los medios de verificación por requisito técnico y orientaciones que permitirán acreditar su cumplimiento:

Lineamientos generales.

- a. Hasta las **23:59 del 31 de diciembre de 2024**, los servicios deberán cargar la información asociada al cumplimiento de los requisitos técnicos del Sistema Estado Verde en la plataforma www.gestionaenergia.cl.
- b. Hasta el **06 de enero de 2025**, y con la información cargada en dicha plataforma, la Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica el reporte en formato Excel denominado “Control de Carga del Sistema Estado Verde”, por cada servicio.
- c. El **07 de enero de 2025**, la Secretaría Técnica, a su vez, dispondrá ese archivo en la plataforma web de Dipres, vinculándolo a cada objetivo del sistema. Sus contenidos podrán ser revisados por el servicio de forma previa al envío de su jefatura superior, en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique, ya que el reporte “Control de Carga del Sistema Estado Verde” no podrá ser modificado.
- d. Este será el primer medio de verificación a revisar por parte del Evaluador Externo para corroborar el cumplimiento de todos los requisitos técnicos del sistema. Dicha revisión se complementa y profundiza con la verificación de antecedentes cargados por el servicio en la plataforma www.gestionaenergia.cl y el cotejo con fuentes primarias custodiadas por el servicio, mediante revisión in situ (RIS) si éste resultara seleccionado.
- e. En las siguientes secciones, se señala por requisito técnico:
 - i. **En plataforma Red de Expertos/as www.gestionaenergia.cl:** En esta sección se mencionan los archivos electrónicos que los servicios cargaron en dicha plataforma y que podrán ser revisados por el Evaluador Externo para corroborar el cumplimiento de los requisitos técnicos del sistema.
 - ii. **Sólo en el servicio:** En esta sección se señalan los documentos que sólo están en custodia de los servicios, y no se cargan ni en la plataforma www.gestionaenergia.cl, ni en la plataforma web de Dipres. Estos archivos podrán ser solicitados por el Evaluador Externo para corroborar el cumplimiento de los requisitos técnicos del sistema mediante RIS si el servicio y el sistema fuesen seleccionados aleatoriamente.
 - iii. **Orientaciones específicas:** En esta sección se indican, según el caso, las actividades necesarias para una entrega completa de información -ya que su omisión podría significar la imposibilidad de verificar el cumplimiento de los requisitos técnico-, procedimientos que seguirá el evaluador en la revisión de los medios de verificación, énfasis sobre cómo se abordará un requisito técnico y aclaraciones de algún concepto señalado en el requisito técnico respectivo. Estos criterios no reemplazan el contenido de los requisitos técnicos señalados en el Programa Marco y en ningún caso constituyen requisitos técnicos nuevos. La información que aquí se entrega se basa en la asistencia técnica proporcionada por las Redes de Expertos durante el año 2024.

Etapa 1

Objetivo 1: Marco de gobernanza del sistema, concientización de colaboradores y revisión de la política ambiental.

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de verificación complementarios para acreditar cumplimiento del sistema	
	En plataforma Red de Expertos/as www.gestionaenergia.cl	Sólo en el servicio
1. Constitución del Comité Estado Verde (E1O1RT1)	Servicios sólo con etapa 1: 1. Resolución que aprueba la creación del Comité Estado Verde (CEV). Servicios en etapa 2: 1. Resolución que aprueba la creación del CEV. 2. Acta de puesta en marcha del CEV.	-
2. Revisión de la existencia de política ambiental (E1O1RT2)	Servicios sólo con etapa 1: 1. Acta del CEV en la que se identifica que éste revisó la existencia de una política ambiental o de sustentabilidad. 2. En caso de existencia de la política, resolución que la aprueba y sus contenidos. Servicios en etapa 2: 1. Acta donde el CEV resuelve si elabora, actualiza o mantiene la política medioambiental, en el marco de la etapa 2. 2. Resolución que la aprueba y sus contenidos, elaborada en el marco de la etapa 2.	-
3. Catastro de inmuebles (E1O1RT3)	-	-
4. Cuantificación de colaboradores (E1O1RT4)	1. Si el servicio presenta inmuebles sin cuantificar colaboradores, es decir, valores = 0, deberá cargar una minuta o un anexo a la reunión de comité donde se aprobó el alcance donde justifique dicho(s) valor(es).	-
5. Alcance trianual (E1O1RT5)	1. Acta del CEV que aprueba alcance gradual.	-

Etapa 1

Objetivo 1: Marco de gobernanza del sistema, concientización de colaboradores y revisión de la política ambiental.

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de verificación complementarios para acreditar cumplimiento del sistema	
	En plataforma Red de Expertos/as www.gestionaenergia.cl	Sólo en el servicio
6. Concientización de los colaboradores (E1O1RT6)	- Acta u otra documentación formal que acredite que el CEV determinó las actividades de concientización. - Listado de colaboradores concientizados. Para concientizaciones propias del servicio: Medios de verificación de la realización de dichas actividades (listas de asistencia, registros o certificados de participación de cursos, copia de las presentaciones realizadas donde se visualicen los contenidos).	Certificados de participación en la actividad de los colaboradores capacitados, listados de asistencia u otros documentos, tanto para actividades presenciales u online (listados generados a partir de aplicaciones como Teams, Moodle, Zoom, Meet o similar).
7. Capacitación de supervisores y operadores en compras sustentables (E1O1RT7)	Listado de operadores / supervisores.	- Reporte de la Dirección ChileCompra con los supervisores y operadores capacitados. - Certificados de asistencia provistos por la Dirección ChileCompra. Descargables desde el Sitio de Capacitación https://capacitacion.chilecompra.cl
8. Capacitación de jefaturas en compras sustentables (E1O1RT8)	Listado de jefaturas.	- Documentos de respaldo de las jefaturas de planta directiva o segundo o tercer nivel jerárquico del servicio, provenientes de la Unidad de Recursos Humanos u otra competente. - Certificados de asistencia provistos por la Dirección ChileCompra. Descargables desde el Sitio de Capacitación https://capacitacion.chilecompra.cl

Orientaciones específicas.

1. Constitución del Comité Estado Verde (E1O1RT1)	Para servicios en etapa 1 ó 2: En la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica que: - Exista una resolución que señale al menos: - Que constituye el Comité Estado Verde. Si se trata de un Comité entre cuyas funciones aborda otros temas (ej., Comité paritario, directivo, calidad, gestión, seguridad, etc.), se deben especificar aquellas asociadas a la gestión ambiental institucional. - Cargos de quienes lo componen. - Identificación del/la representante de la jefatura superior del servicio. En el caso que esta última fuese parte del Comité, no aplica la figura del representante. Sólo para servicios en etapa 2: En la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica que conste: - Un acta de reunión del CEV indicando la puesta en marcha de su trabajo. - No contempla revisión in situ.
2. Revisión de la existencia de política ambiental (E1O1RT2)	Servicios sólo con etapa 1: En la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica que: - Exista un acta del CEV en la que se señala de forma explícita que éste revisó la existencia de una política ambiental o de sustentabilidad. - En caso de existencia de la política, esta: - Fue aprobada mediante una resolución. - Señala entre sus contenidos temáticas asociadas a sustentabilidad. Servicios en etapa 2: En la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica que exista un acta del CEV en la que se señala de forma explícita que éste revisó la existencia de una política ambiental o de sustentabilidad. - No contempla revisión in situ.
3. Catastro de inmuebles (E1O1RT3)	- En el reporte de “Control de Carga del Sistema Estado Verde” se verifica la declaración por parte de la Red de Expertos de que fue informada del catastro de inmuebles. - No contempla revisión in situ.
4. Cuantificación de colaboradores (E1O1RT4)	- En el reporte de “Control de Carga del Sistema Estado Verde” se verifica la declaración por parte de la Red de Expertos de que fue informada del N° de colaboradores del servicio y el N° de colaboradores externos al servicio que se desempeñan en cada unidad. - En caso de que haya unidades sin colaboradores se analizará la justificación y antecedentes de respaldo proporcionada por el servicio. Si no existiere dicha justificación o esto se deba a una omisión por problemas de gestión interna, el requisito quedará incumplido. - No contempla revisión in situ.
5. Alcance trianual (E1O1RT5)	- En el reporte “Control de Carga del Sistema Estado Verde” se verifica que: - El servicio cuenta con la Opinión Técnica Favorable (OTF) al alcance. - De no contar con la OTF, el informe de cumplimiento se basará en la justificación proporcionada por la Red de Expertos en dicho reporte. - En la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica, mediante el acta del CEV, que el alcance gradual reportado fue aprobado por éste. - No contempla revisión in situ.

Orientaciones específicas.

6. Concientización de los colaboradores (E1O1RT6)	1. En el reporte “Control de Carga del Sistema Estado Verde” se verifica el cumplimiento de haber concientizado al menos al 30% de los colaboradores. 2. Complementariamente se podrá verificar a través de los archivos cargados en la plataforma www.gestionaenergia.cl que: 2.1. Sean listados de personas concientizadas. 2.2. Se muestre información asociada a las concientizaciones recibidas. 2.3. El acta u otra documentación formal presentada acredita que el Comité de Estado Verde determinó las actividades de concientización. 3. Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ.
7. Capacitación de supervisores y operadores en compras sustentables (E1O1RT7)	1. En el reporte “Control de Carga del Sistema Estado Verde” se verifica el cumplimiento de haber capacitado al menos al 30% de los supervisores y operadores inscritos en la plataforma de Mercado Público. 2. Complementariamente se podrá verificar a través de los archivos cargados en la plataforma www.gestionaenergia.cl que : 2.1. Sean listados de personas capacitadas. 2.2. Se muestre información asociada a las capacitaciones recibidas. 2.3. El acta u otra documentación formal presentada acredita que el Comité de Estado Verde determinó las actividades de capacitación. 3. Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ.
8. Capacitación de jefaturas en compras sustentables (E1O1RT8)	1. En el reporte “Control de Carga del Sistema Estado Verde” se verifica el cumplimiento de haber capacitado al menos al 20% de las jefaturas del servicio. 2. Complementariamente se podrá verificar a través de los archivos cargados en la plataforma www.gestionaenergia.cl que : 2.1. Sean listados de personas capacitadas. 2.2. Se muestre información asociada a las capacitaciones recibidas. 2.3. El acta u otra documentación formal presentada acredita que el Comité de Estado Verde determinó las actividades de capacitación. 3. Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ.

Etapa 1

Objetivo 2: Diagnóstico de la gestión ambiental del servicio.

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de verificación complementarios para acreditar cumplimiento del sistema	
	En plataforma Red de Expertos/as www.gestionaenergia.cl	Sólo en el servicio
1. Elaboración diagnóstico (E1O2RT1)	1. Acta del CEV en la que éste aprueba el diagnóstico ambiental.	-
2. Gestión energética (E1O2RT2)	1. Documentos de respaldo de los consumos reportados.	-
3. Gestión de vehículos (E1O2RT3)	-	1. Documentos de respaldo de kilómetros recorridos o no recorridos.
4. Traslados de personas (E1O2RT4)	-	1. Encuestas respondidas. 2. Documentos de respaldo de viajes en avión (órdenes de compra, por ejemplo).
5. Gestión del papel (E1O2RT5)	1. Procedimientos formales para disminuir consumo, en caso de existencia.	1. Documentos de respaldo de impresiones realizadas, reportes de las empresas proveedoras del servicio de impresión u otros, si existen. 2. Documentos de respaldo de N° de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas 3. Documentos de respaldo de gasto en papel.
6. Gestión hídrica (E1O2RT6)	-	1. Documentos de respaldo de consumo de agua potable de la red. 2. Documentos de respaldo de agua envasada adquirida. 3. Documentos de respaldo con el levantamiento de estado de los artefactos.
7. Gestión de residuos (E1O2RT7)	1. Documentos de respaldo de procesos de reciclaje de residuos, si existen. 2. Documentos de respaldo de descripción de prácticas de reutilización de papel, si existen.	1. Documentos de respaldo de catastro de contenedores. 2. Documentos de respaldo de kilogramos de residuos reciclados por material. 3. Documentos de respaldo de kilogramos de residuos no reciclados.
8. Gestión de bienes muebles (E1O2R8)	1. Procedimiento documentado para dar de baja los bienes muebles, si existe.	-
9. Gestión de compras sustentables (E1O2RT9)	1. Listados de licitaciones públicas adjudicadas y compras ágiles realizadas en rubros factibles de aplicar criterios de sustentabilidad.	1. Documentos de respaldo de las licitaciones y compras ágiles realizadas en los rubros factibles de aplicar criterios de sustentabilidad a las cuales se aplicó o no dichos criterios.

Orientaciones específicas.

1. Opinión técnica sobre completitud y oportunidad de la Red de Expertos al diagnóstico (E1O2RT1)	- Se verifica en acta del CEV la <u>aprobación</u> del diagnóstico, cuya fecha debe ser posterior al cierre del período t que comprende el diagnóstico, es decir, desde noviembre a diciembre de 2024. - En caso de que en el diagnóstico se reporte inexistencia de información: - Si es a nivel de Servicio (por ejemplo, procedimientos), se verificará su fundamentación en dicha acta o un anexo de ella. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. - Si es a nivel de inmueble (por ejemplo, consumos hídricos), ver protocolo en cada requisito, cuando corresponda. - Las restantes condiciones se verifican en cada uno de los requisitos del objetivo, y en caso de detectar un incumplimiento, sólo se declarará incumplido el respectivo requisito. Estas condiciones corresponden a: - Medición correspondiente al <u>período</u> t (comprendido entre noviembre del año 2023 hasta octubre del año 2024). <u>Reportar</u> a la Red de Expertos/as mediante la plataforma www.gestionaenergia.cl a más tardar el 31 de diciembre del 2024. - Contar con una <u>opinión técnica sobre la completitud y oportunidad</u> de la información, por parte de la Red de Expertos/as. - Contar con la <u>existencia o inexistencia</u> de los aspectos establecidos en cada requisito y sus <u>fundamentaciones</u>. - Informar cada uno de los inmuebles del <u>alcance</u> aprobado de conformidad al Objetivo N°1, Requisito Técnico N°5. - No contempla revisión in situ.
Requisitos Técnicos N°2 a N°9	- En el reporte “Control de Carga del Sistema Estado Verde”, se verifica resultado de la opinión técnica sobre completitud y oportunidad de la Red de Expertos. - Si el resultado es “no”, se revisa la fundamentación de la Red de Expertos y se identifican los campos no informados para determinar el hallazgo de incumplimiento.
2. Gestión energética (E1O2RT2)	- No contempla revisión in situ. - Complementariamente, el Validador Técnico Externo contratado por Dipres para el proceso de evaluación, podrá acceder a la plataforma www.gestionaenergia.cl para realizar un análisis de consistencia de información, para una muestra de servicios públicos y de unidades incluidas en el cálculo del Índice de Eficiencia Energética. La revisión consistirá en cotejar la información de consumo de energía, kWh para electricidad y m3 para gas natural o gas licuado con medidor, ingresada plataforma www.gestionaenergia.cl y el archivo de respaldo respectivo. - En los casos en que no exista reporte de consumos energéticos en las unidades del alcance, podrá revisar la fundamentación que haya ingresado el Servicio en dicha plataforma. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito.
3. Gestión de vehículos (E1O2RT3)	- En una eventual revisión in situ se podrá solicitar para una muestra de unidades y vehículos: - Los documentos que respaldan el dato de kilómetros recorridos reportado en el informe “Control de Carga Estado Verde” que provee la Red de Expertos; o - En caso de no uso de vehículo (dato 0), registros de respaldo y/o justificación mediante entrevista.

Orientaciones específicas.

4. Traslados de personas (E1O2RT4)	- En una eventual revisión in situ se podrá: - Solicitar documento de respaldo para validar el dato de “Total de colaboradores encuestados” del reporte “Control de Carga Sistema Estado Verde”. - Revisar documentos de respaldo de los viajes (órdenes de compra, por ejemplo). - Adicionalmente, se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice el proceso de aplicación de la encuesta en el servicio, su difusión, entre otros, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (1.3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI/MAG.
5. Gestión del papel (E1O2RT5)	- En la plataforma www.gestionaenergia.cl para la revisión de “<i>Procedimientos formales (instructivos, protocolos, órdenes de servicio de uso eficiente del papel, u otro tipo de formalidad) destinados a disminuir el consumo de papel (impresión a doble cara, con bajo consumo de tinta u otras)</i>”, en caso de existir, se podrá verificar que en su contenido deben: - Ser procedimientos formales. - Referirse a medidas para disminuir el consumo de papel. - En dicha plataforma el Validador Técnico Externo podrá revisar la fundamentación que haya ingresado el Servicio en los casos en que no exista reporte de impresiones realizadas, resmas de papel adquiridas y gasto en resmas en las unidades del alcance. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. - En una eventual revisión in situ, para una muestra de unidades, se podrá solicitar: - Documentos de respaldo de impresiones realizadas, muestras de reportes de las empresas proveedoras del servicio de impresión u otros, respaldos de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas, si existen. - Documentos de respaldo de gasto en papel mediante el desglose por compra y una muestra de facturas. - Adicionalmente, se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice las principales dificultades y facilidades en el proceso de levantamiento de información, entre otros, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (3.3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI/MAG.
6. Gestión hídrica (E1O2RT6)	- En la plataforma www.gestionaenergia.cl el Validador Técnico Externo podrá revisar la fundamentación que haya ingresado el Servicio en los casos en que no exista reporte de artefactos y su estado, metros cúbicos de agua consumidos y litros de agua envasada adquiridos en las unidades del alcance. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. - En una eventual revisión in situ, para una muestra de unidades, se podrá solicitar documentos de respaldo de: - Consumo hídrico (agua potable por red). - Agua envasada adquirida. - El levantamiento de los artefactos para validar los datos de su cantidad y estado. - Adicionalmente, se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice las principales dificultades y facilidades en el proceso de levantamiento de información, entre otros, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (2.4) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI/MAG.

Orientaciones específicas.

7. Gestión de residuos (E1O2RT7)	1. En la plataforma www.gestionaenergia.cl para la revisión de “<i>Procesos de reciclaje de residuos, que incluya registros de pesaje y la entrega de certificados de disposición y trazabilidad</i>”, en caso de existir, se podrá verificar que en su contenido deben: 1.1. Referirse al reciclaje de residuos. 1.2. Incluir registros de pesaje y certificados de disposición y trazabilidad. 2. En dicha plataforma para la revisión de “<i>Descripción de prácticas de reutilización de papel</i>”, en caso de existir, se podrá verificar que en su contenido deben: 2.1. Estar descritas en un informe. 2.2. Contener prácticas de reutilización de papel. 3. En dicha plataforma el Validador Técnico Externo podrá revisar la fundamentación que haya ingresado el servicio en los casos en que no exista reporte de contenedores y kilogramos de residuos en las unidades del alcance. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. 4. En una eventual revisión in situ, para una muestra de unidades, se podrá solicitar: 4.1. Documentos de respaldo del catastro de contenedores. 4.2. Documentos de respaldo de los kilogramos de residuos reciclados por material y de kilogramos de residuos no reciclados. Por ejemplo, contratos con empresas recicladoras, facturas, registros de pesaje, si existen. 4.3. Adicionalmente, se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice las principales dificultades y facilidades para catastrar sus contenedores y el pesaje de sus residuos, entre otros, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (4.3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del Sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI/MAG.
8. Gestión de bienes muebles (E1O2R8)	1. En la plataforma www.gestionaenergia.cl para la revisión de “<i>Procedimiento para dar de baja los bienes muebles</i>” e “<i>Inclusión de acciones para su reciclaje o reutilización en dicho procedimiento</i>”, en caso de existir, en su contenido se podrá verificar que deben: 1.1. Referirse a la baja los bienes muebles. 1.2. Incluir acciones de reciclaje y reutilización. 2. No contempla revisión in situ.
9. Gestión de compras sustentables (E1O2R9)	1. En una eventual revisión in situ, para una muestra de licitaciones o compras ágiles, se podrá solicitar: 1.1. Respaldos de la aplicación o no aplicación de los criterios de sustentabilidad. 1.2. Adicionalmente, se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice las principales dificultades y facilidades para aplicar los criterios de sustentabilidad, así como su registro e información en la plataforma de Mercado Público, entre otros, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (1.2) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI/MAG.

Etapa 2

Objetivo 1: Diseño y formalización del marco de gobernanza del sistema.

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de verificación complementarios para acreditar cumplimiento del sistema	
	En plataforma Red de Expertos/as www.gestionaenergia.cl	Sólo en el servicio
1. Elaboración, actualización o mantención de la política ambiental (E201RT1)	1. Acta donde el CEV resuelve si elabora, actualiza o mantiene la política medioambiental. 2. Minuta del proceso de participación consultiva. 3. Resolución que aprueba la política y sus contenidos.	1. Documentos de respaldo de las actividades ejecutadas para la participación consultiva en la definición de la política.
2. Concientización y capacitación (E201RT2) 3. Incremento de personas concientizadas y capacitadas (E201RT3)	1. Listado de colaboradores concientizados. 2. Para concientizaciones propias del servicio: Medios de verificación de la realización de dichas actividades. 3. Listado de jefaturas. 4. Acta del CEV en la que éste coordina la campaña de concientización.	1. Certificados de participación en actividad(es) de los colaboradores concientizados, listados de asistencia u otros documentos. 2. Reporte de la Dirección ChileCompra con los supervisores y operadores capacitados. 3. Documentos de respaldo de las jefaturas de planta directiva o segundo o tercer nivel jerárquico del servicio, provenientes de la Unidad de Recursos Humanos u otra competente. 4. Certificados de asistencia provistos por la Dirección ChileCompra. Descargables desde el Sitio de Capacitación https://capacitacion.chilecompra.cl
4. Plan Anual de Capacitación (E201RT4)	1. Plan anual de capacitación 2025 o documento de la jefatura superior del servicio que instruye de manera oficial la inclusión de la temática ambiental en el Plan Anual de Capacitación (PAC) 2025. 2. Eventual y adicional a lo anterior, para aquellos servicios que incluyeron el tema medio ambiental en su PAC 2024, copia del PAC 2024 ejecutado durante el año 2024.	--

Orientaciones específicas.

1. Elaboración, actualización o mantención de la política ambiental (E2O1RT1)	- En la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica que la política ambiental: - Fue elaborada, mantenida o actualizada por el Comité Estado Verde, mediante un acta. - Contó con un proceso de participación consultiva, mediante la minuta correspondiente. - Fue aprobada a través de resolución exenta del servicio. - Aborda al menos los siguientes contenidos: - Gestión de residuos y economía circular (Reducir, Reciclar y Reutilizar, 3R). - Eficiencia energética. - Gestión hídrica. - Gestión del papel. - Compras sustentables. - Mecanismos de concientización ambiental para las y los colaboradores. - Relación con las definiciones estratégicas institucionales. - En una eventual revisión in situ se podrá contrastar el reporte de la participación consultiva cargado en la plataforma www.gestionaenergia.cl con los documentos de registro de dicho proceso disponibles en el servicio, para verificar que ésta efectivamente se realizó y fue parte de la elaboración de la política de ambiental de la Institución.
2. Concientización y capacitación (E2O1RT2)	- En acta del CEV se verifica que éste coordinó la campaña de concientización en etapa 2. - El cumplimiento de este requisito técnico será verificado mediante revisión del reporte “Control de Carga del Sistema Estado Verde”. - Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ.
3. Incremento de personas concientizadas y capacitadas (E2O1RT3)	- El cumplimiento de este requisito técnico será verificado mediante revisión del reporte “Control de Carga del Sistema Estado Verde” que considera: - Incremento efectivo del porcentaje de colaboradores concientizados respecto de la etapa anterior. - Incremento efectivo del porcentaje de supervisores y operadores capacitados respecto de la etapa anterior. - Incremento efectivo del porcentaje de jefaturas capacitadas respecto de la etapa anterior. - Cuenta con Opinión Técnica Favorable de la Red de Expertos a cada uno de dichos porcentajes de incremento. - Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ.
4. Plan Anual de Capacitación (E2O1RT4)	- En la revisión en la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica que: - Se encuentre cargado el Plan Anual de Capacitación (PAC) 2025 o la instrucción por parte del Jefe de Servicio para su inclusión en el PAC 2025. Adicionalmente, el PAC 2024. - Que dichos documentos señalen al menos una temática medioambiental para capacitar en el 2025 o la instruya, según corresponda. - No contempla revisión in situ.

Etapa 2

Objetivo 2: Elaboración del Plan de Gestión Ambiental para abordar brechas ambientales.

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de verificación complementarios para acreditar cumplimiento del sistema	
	En plataforma Red de Expertos/as www.gestionaenergia.cl	Sólo en el servicio
1. Elaboración y aprobación del Plan de Gestión Ambiental (E202RT1)	1. Acta del CEV en la que éste aprueba el Plan de Gestión Ambiental elaborado.	-
2. Contenidos del Plan de Gestión Ambiental (E202RT2)	1. Acta, anexo de acta o minuta con criterios de priorización de brechas aplicados.	-
3. Iniciativa o proyecto piloto (E202RT3)	1. Reporte de iniciativa o proyecto piloto implementado.	1. Registros del proceso de implementación por parte del Servicio.
4. Programa de trabajo (E202RT4)	1. Programa de trabajo del Plan de Gestión Ambiental.	-

Orientaciones específicas.

1. Elaboración y aprobación del Plan de Gestión Ambiental (E202RT1)	1. En la revisión en la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica que en el acta del CEV respectiva conste que éste aprobó el Plan de Gestión Ambiental. 2. En el reporte de “Control de Carga del Sistema Estado Verde” se verifica que dicho plan: 2.1. Haya sido reportado a la Red de Expertos mediante la plataforma www.gestionaenergia.cl a más tardar el 31 de diciembre de 2024. 2.2. Cuente con la opinión de completitud y oportunidad de la Red de Expertos. 3. No contempla revisión in situ.
2. Contenidos del Plan de Gestión Ambiental (E202RT2)	1. En el reporte “Control de Carga del Sistema Estado Verde”, se realizará un análisis de pertinencia y consistencia del Plan de Gestión Ambiental, para determinar el cumplimiento de los siguientes aspectos: 1.1. Que la priorización de las brechas atendió criterios de urgencia y factibilidad técnica (mediante revisión de acta del CEV -o en un anexo de esta- y el listado de brechas indicadas en el Programa de Trabajo, ya sea que éste se base en el formato provisto por la Red u otro que haya establecido el servicio). 1.2. Cada brecha priorizada está correctamente definida y es consistente con el diagnóstico (mediante su cotejo con el diagnóstico del año 2024 y el diagnóstico 2023 que la Secretaría Técnica dispondrá al Evaluador Externo). 1.3. Cada objetivo está correctamente definido y es consistente con la brecha priorizada. 1.4. Cada acción está correctamente definida y es consistente con el objetivo. 1.5. Cada indicador es consistente principalmente con el objetivo y en segundo orden con la acción. 2. No contempla revisión in situ.

Orientaciones específicas.

3. Iniciativa o proyecto piloto (E202RT3)	1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte “Control de Carga del Sistema Estado Verde”. 2. Complementariamente se podrá revisar consistencia con el reporte cargado en la plataforma www.gestionaenergia.cl. 3. Complementariamente podrá ser sujeto de revisión in situ.
4. Programa de trabajo (E202RT4)	1. En la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica en el programa de trabajo, y sólo para tareas fijadas para el 2025: 1.1. Cada tarea está correctamente definida y es consistente con la acción del Plan de Gestión Ambiental. 1.2. Se señalan los plazos de las tareas (deben ser año 2025). 1.3. Se señalan responsables de las tareas. 2. En el caso que el requisito técnico N°2 Contenidos del Plan de Gestión Ambiental, no sea validado técnicamente, este requisito N°4 también podría ser declarado incumplido, si el conjunto de los hallazgos en el Plan de Gestión Ambiental afectara de manera sustantiva la capacidad del programa de trabajo para constituirse como un instrumento efectivo para gestionar la ejecución del citado Plan. 3. No contempla revisión in situ.

4. Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

En los siguientes cuadros se señalan los medios de verificación por requisito técnico y orientaciones que permitirán acreditar su cumplimiento:

Lineamientos generales.

- a. Hasta las **23:59 del 31 de diciembre de 2024**, los servicios deberán cargar la información asociada al cumplimiento de los requisitos técnicos del sistema en la plataforma <https://sistema.satisfaccion.gob.cl>. Esto corresponde a cuando la jefatura superior del servicio ingresa a la plataforma (o a quien delega a través de esta), revisa y **aprueba** el contenido de los formularios y archivos ingresados por el(la) encargado(a) del sistema y su equipo colaborador.
- b. Hasta el **06 de enero de 2025**, y con la información cargada en dicha plataforma, la Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica el **reporte en formato Excel denominado “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría”, por cada servicio.**
- c. El **07 de enero de 2025**, la Secretaría Técnica, a su vez, dispondrá ese archivo en la plataforma web de Dipres, vinculándolo a cada objetivo del sistema. Sus contenidos podrán ser revisados por el servicio de forma previa al envío de su jefatura superior, en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique, ya que el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría” no podrá ser modificado.
- d. Este será el primer medio de verificación a revisar por parte del Evaluador Externo para corroborar el cumplimiento de todos los requisitos técnicos del sistema. Dicha revisión se complementa y profundiza con la verificación de antecedentes cargados por el servicio en la plataforma <https://sistema.satisfaccion.gob.cl>, y el cotejo con fuentes primarias custodiadas por el servicio, mediante revisión in situ (RIS) si éste resultara seleccionado.
- e. En las siguientes secciones, se señala por requisito técnico:
 - i. **En plataforma Red de Expertos(as) <https://sistema.satisfaccion.gob.cl>:** En esta sección se señalan los archivos electrónicos que los servicios cargaron en dicha plataforma y que podrán ser revisados por el Evaluador Externo para corroborar el cumplimiento de los requisitos técnicos del sistema.
 - ii. **Sólo en el servicio:** En esta sección se señalan los documentos que sólo están en custodia de los servicios, y no se cargan ni en la plataforma <https://sistema.satisfaccion.gob.cl> ni en la plataforma web de Dipres. Estos archivos podrán ser solicitados por el Evaluador Externo para corroborar el cumplimiento de los requisitos técnicos del sistema mediante RIS si es seleccionado aleatoriamente el servicio y el sistema.
 - iii. **Orientaciones específicas:** En esta sección se indican, según el caso, las actividades necesarias para una entrega completa de información, ya que su omisión podría significar la imposibilidad de verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos; procedimientos que seguirá el evaluador en la revisión de los medios de verificación; énfasis sobre cómo se abordará un requisito técnico; o aclaración de un concepto señalado en el requisito técnico respectivo. Estos criterios no reemplazan el contenido de los requisitos técnicos señalados en el Programa Marco y en ningún caso constituyen requisitos técnicos nuevos. La información que aquí se entrega se basa en la asistencia técnica proporcionada por las Redes de Expertos durante el año 2024.

ETAPA 1

Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de verificación complementarios para acreditar cumplimiento del sistema	
	En plataforma Red de Expertos/as https://sistema.satisfaccion.gob.cl	Sólo en el servicio
1. Constitución del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (E1O1RT1)	1. Resolución que constituye el Comité de Calidad o su actualización si hay cambios	--
2. Revisión de la Política de Calidad de Servicio (E1O1RT2)	Servicios sólo con etapa 1: 1. Acta de la sesión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en que se analiza la existencia de la política de calidad de servicio. 2. Si cuenta con política: a. Copia de la política de calidad de servicio. b. Acto administrativo que la aprueba. Servicios en etapa 2: 1. Acta de la sesión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en que se aprueba la definición o actualización de la política de calidad de servicio (en el contexto del requisito N°1, del objetivo N°1, de la etapa 2).	--
3. Concientización en materia de calidad de servicio (E1O1RT3)	1. Listas de asistencia indicando: nombre, cargo y área de las personas que participan en las actividades de concientización (Formato Excel). 2. Acta de la sesión del Comité de Calidad de Servicio en que se aprueban la o las actividades de concientización a desarrollar en el año 2024. 3. Documentos de respaldo de contenidos de actividad(es) año 2024 de concientización (carga opcional).	1. Documentos de respaldo de contenidos de actividad(es) año 2024 de concientización.

Orientaciones Específicas

1. Constitución del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria (E101RT1)	1. Se verifica completitud y pertinencia en el contenido de la resolución que constituye el comité, disponible en la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl: a. Identificación de los nombres, cargos y área de las personas funcionarias que lo componen; b. Identificación de al menos una persona funcionaria que interactúa directamente con personas usuarias; c. Identificación de al menos una persona funcionaria de área operativa del servicio; d. Identificación de al menos una persona funcionaria de área de apoyo del servicio; e. Identificación de al menos una jefatura del servicio; f. Funcionarios(as) de distintos niveles jerárquicos; y g. Funciones del comité relativas a materias de calidad de servicio.
2. Revisión de la Política de Calidad de Servicio (E101RT2).	1. Para servicios solo con etapa 1: En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl, se verifica: 1.1. Si el servicio <u>cuenta con política</u> de calidad de servicio y experiencia usuaria: a. En el acta de sesión del comité se debe explicitar análisis contenido en cuerpo principal del acta, o como anexo a esta. b. Si cargó archivo con la política aprobada se debe contar con acto administrativo de su formalización. 1.2. Si el servicio <u>no cuenta</u> con política, será suficiente con una declaración explícita en el acta. 2. Para servicios en etapa 2: En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl, se verifica en el acta de la sesión del comité que se aprueba la definición o actualización de la política de calidad de servicio (en el contexto del requisito N°1, del objetivo N°1, de la etapa 2).
3. Concientización en materia de calidad de servicio (E101RT3).	1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usaria”. 1.1. Para la sección del requisito asociado a: “...en materia de calidad de servicio”: revisar que aborde materia en secciones “Nombre de la Actividad”, “Tema” o “Descripción”, y en archivo electrónico cargado si fuera el caso. 1.2. Para la sección del requisito asociado a “...considerando la asistencia de al menos un 30% o más”: ver “Tabla resumen”. Con excepción de lo señalado en el punto 3 de esta sección. 2. Se verifica en lista(s) de asistencia, disponible(s) en la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl: 2.1. Consistencia de cifras con lo señalado en la tabla resumen del reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usaria” 2.2. No se chequea si señala o no calidad jurídica asociada al párrafo respectivo (“personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.”) 3. En relación con el universo de personas que forman la base para el cálculo del 30% de las que participaron en la(s) actividad(es) de concientización en materias de calidad de servicio, el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usaria” considera las cifras publicadas en el Informe Trimestral de los Recursos Humanos del Sector Público al 31 de marzo de 2024. Sin embargo, por tratarse dicho informe de un registro sugerido en la Guía Metodológica para definir el universo, el servicio podrá informar el valor del universo que estime válido en el proceso de evaluación del cumplimiento, cargando un informe junto con los antecedentes de respaldo de las cifras en la plataforma web que Dipres habilitará, para efectos de ser considerado en la validación del requisito respectivo. 4. Se verifica en acta del comité, disponible(s) en la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl, contenido que señala que se aprueban la(s) actividad(es) de concientización a desarrollar en el año 2024.

ETAPA 1

Objetivo 2: Levantamiento y sistematización de la información de calidad de servicio

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de verificación complementarios para acreditar cumplimiento del sistema	
	En plataforma Red de Expertos/as https://sistema.satisfaccion.gob.cl	Sólo en el servicio
1. Medición de satisfacción según metodología de la Secretaría de Modernización (E1O2RT1)	1. Informe de presentación de resultados de Medición de Satisfacción Usaria elaborado por la Secretaría de Modernización del Estado, del Ministerio de Hacienda. Cargado por el servicio. 2. Certificado de la Red de Expertos. Cargado por la Red de Expertos.	--
2. Diseño muestral y su aplicación con opinión técnica favorable de la Red de Expertos (E1O2RT2)		
3. Medición de satisfacción realizada por empresa externa (E1O2RT3)		
4. Caracterización de Registros Administrativos e identificación trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía (incluye proyectos de inversión) (E1O2RT4)	--	1. Documentos de respaldo por cada registro administrativo,
5. Sistematización y análisis de los reclamos respondidos y tiempos de respuesta a reclamos (E1O2RT5)	--	1. Sistema/plataforma donde se registren los reclamos, si corresponde. 2. Base de datos y/o planillas con reclamos, que permitan verificar los datos informados y los tiempos de respuesta, si corresponde.
6. Sistematización y análisis de los tiempos de respuesta de los trámites de los servicios relevantes, incluye tiempo y stock de tramites asociados a proyectos de inversión (E1O2RT6)	--	1. Sistema/plataforma donde se registren los trámites de los servicios relevantes y sus tiempos de respuesta dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, si corresponde y se identifiquen, si corresponde, los tiempos y stock de trámites asociados a proyectos de inversión. 2. Base de datos y/o planillas con registros de los trámites que permitan verificar los datos informados, si corresponde.
7. Sistematización y análisis de la información de la Medición de Satisfacción Usaria y de otros instrumentos de percepción usaria (E1O2RT7)	--	1. Respalos de los instrumentos de percepción reportados, si corresponde.
8. Sistematización y análisis de información de registros administrativos relevantes (E1O2RT8)	--	1. Bases de datos de registros administrativos relevantes, que permitan calcular los indicadores presentados, si corresponde.

Orientaciones Específicas

1. Medición de satisfacción según metodología de la Secretaría de Modernización (E102RT1)	1. Se verifica cumplimiento de los requisitos en el certificado de la Red de Expertos. 2. Para una muestra de servicios seleccionada por el Validador Técnico Externo (VTE), se realizará una entrevista a la Red de Expertos, donde se describa el proceso de aplicación de la metodología y la medición de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (2) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del indicador, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI.
2. Diseño muestral y su aplicación con opinión técnica favorable de la Red de Expertos (E102RT2)	
3. Medición de satisfacción realizada por empresa externa (E102RT3)	
4. Caracterización de Registros Administrativos e identificación trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía (incluye proyectos de inversión) (E102RT4)	1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría” (sólo se revisan los contenidos que se indican a continuación). 1.1. Cumple si: <u>Registros administrativos</u> a. Al menos hay un registro declarado. b. En cada registro declarado, las columnas “Nombre de la base de datos” y “Descripción general del contenido” son mutuamente explicativos. c. La “Descripción general del contenido” permite identificar que efectivamente se trata de un registro administrativo (operacionalización del concepto en guía metodológica³). <u>Trámites y/o servicios</u> d. Al menos hay un trámite y/o servicio declarado. e. En cada trámite o servicio entregado a la ciudadanía. verificar que texto haga sentido con un trámite/servicio y que haya al menos una breve explicación sobre aquello que podrá obtener la persona al realizar el trámite o servicio, objetivo y/o alcance de este (columnas “Nombre”, “Descripción” y “Producto institucional”). f. El Validador Técnico Externo podrá contrastar los trámites/servicios identificados, en lo que corresponda, con otras fuentes oficiales, como son el listado de procedimientos administrativos declarados en el marco del indicador de transformación digital, la Ficha de Definiciones Estratégicas (Formulario A1), la página web del servicio u otros. El cotejo de los listados no debe ser necesariamente iguales. <u>Trámites asociados a proyectos de inversión</u> g. Verificar que se identifican al menos los trámites asociados a proyectos de inversión señalados en el anexo 1 de la guía metodológica (no necesariamente debe ser literal). 2. En una eventual revisión in situ se podrá revisar en una muestra de registros, si los antecedentes de respaldo permiten su verificación.

³ “En el contexto del sistema, un registro administrativo es un conjunto de datos que permite describir las características de las personas usuarias de la institución, o bien, las características de sus interacciones con la institución. (...) Los registros administrativos pueden incluir, por ejemplo, características sociodemográficas de las personas usuarias y/o características de sus interacciones, como los tiempos de respuesta a una determinada solicitud o el estado en el que se encuentra un trámite.”

Orientaciones Específicas

5. Sistematización y análisis de los reclamos respondidos y tiempos de respuesta a reclamos (E102RT5)

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria”.

1.1. Cumple si es posible verificar:

- a. Para requisito técnico asociado a **sistematización** de los reclamos y estadísticas de los tiempos de respuesta, verificar si se informan estos datos para 2024 (hasta junio) y los últimos 3 años (2021, 2022 y 2023).
- b. Para requisito técnico **análisis** de reclamos, se analizará completitud, pertinencia y contenido de cada pregunta y cuando corresponda, su consistencia con las cifras informadas. Estas son:
 1. ¿Cuentan con clasificaciones de los reclamos?
 2. ¿Cuáles son los reclamos más frecuentes que recibe la institución?
 3. ¿En qué materias han aumentado los reclamos? Considere una comparación año a año.
 4. ¿En qué materias han disminuido los reclamos? Considere una comparación año a año.
 5. ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos en los últimos 3 años?
 6. ¿Cómo ha evolucionado el tiempo de respuesta a reclamos en los últimos 3 años?
 7. ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos dentro de 20 días hábiles en los últimos 3 años?
 8. ¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a reclamos y los tiempos de esta gestión?

2. En una eventual revisión in situ se podrá revisar en una muestra de registros, si los antecedentes de respaldo permiten verificación de los datos a junio 2024 y año 2023.

Orientaciones Específicas

6. Sistematización y análisis de los tiempos de respuesta de los trámites y/o servicios relevantes, incluye tiempo y stock de trámites asociados a proyectos de inversión (E1O2RT6)

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usaria”.

1.1. Cumple si es posible verificar:

- a. Para requisito técnico asociado a **sistematización** de estadísticas de tiempos de respuesta de trámites relevantes, verificar que se informan datos de 2024 (hasta junio) y los últimos 3 años (2021,2022 y 2023), para al menos 3 trámites. También se debe analizar pertinencia de la justificación, para verificar que se cumpla con que estos son los “más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios/as finales”.
- b. Para el requisito técnico asociados a **sistematización** de estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites asociados a proyectos de inversión, verificar que se informan datos de 2024 (hasta junio) y los últimos 3 años (2021,2022 y 2023), para cada uno de estos identificados en el marco del requisito técnico N°5.
- c. Para requisito técnico asociado a **análisis** de la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía por la institución, se analizará completitud, pertinencia y contenido de cada pregunta y cuando corresponda, su consistencia con las cifras informadas. Estas son:
 1. ¿Cuáles son los trámites/servicios más utilizados (con un mayor volumen de transacciones) de la institución?
 2. ¿Cuáles son los trámites/servicios que funcionan de mejor forma en la institución?
 3. ¿Cuáles son los trámites/servicios con mayores oportunidades de mejora?
 4. ¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los trámites/servicios?

2. En una eventual revisión in situ se podrá revisar en una muestra de trámites y/o servicios señalados en el reporte, si los antecedentes de respaldo permiten verificación de los datos a junio 2024 y año 2023.

7 Sistematización y análisis de la información de la Medición de Satisfacción Usaria y de otros instrumentos de percepción usuaria (E102RT7)

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema”.

1.1. **Servicios con Medición de Satisfacción Usaria 2024.** Según años con participación en la MESU (2021 – 2024), señalado en el reporte:

- Para requisito técnico asociado a **sistematización**, se verifica si están cargados los reportes de resultados, según años que les aplique.
- Para requisito técnico asociado a **análisis**, se analizará completitud, pertinencia y contenido de cada pregunta (según años que les aplique) y cuando corresponda, su consistencia con las cifras informadas. Estas son:

Periodo 2021-2022

- ¿Aumentó, mantuvo o disminuyó el porcentaje de personas que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia realizando trámites en su institución?
- ¿Cómo fue el desempeño de su institución con respecto a otras instituciones de su mismo grupo?

Periodo 2023-2024

- La institución ¿mejoró, mantuvo o empeoró el porcentaje de personas que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia realizando trámites en su institución?
- ¿Existen diferencias en el porcentaje de personas que evalúa con nota 6 o 7 su última experiencia por tipo de persona usuaria, sexo, tramo etario y nivel educativo alcanzado?
- ¿Existen diferencias en términos de la evaluación de los distintos canales de atención medidos?
- ¿Cuáles fueron los atributos de la experiencia mejor y peor evaluados?
- ¿Cuáles son los atributos de la experiencia que explican de mayor forma las variaciones en la satisfacción con la última experiencia?
- ¿En qué medida las personas usuarias de su institución sabían a qué institución debían recurrir y que trámite debían hacer al momento que surge la necesidad?
- Considere los resultados de habilitación y conocimiento del trámite/institución, ¿qué oportunidades de mejora se identifican en la entrega de información a las personas usuarias?
- Refiérase al sentido de urgencia con que las personas se enfrentan a la institución
- ¿Cuál es el porcentaje de personas que reporta haber sufrido algún problema al realizar su último trámite en su institución? ¿Cuál es el problema más recurrente?
- De acuerdo con toda la información sistematizada y analizada, ¿cuáles son los principales factores que explican la satisfacción con la última experiencia en su institución?

1.2. **Servicios que comprometen el sistema.** Para casos con **otros instrumentos de percepción usuaria**:

- Para requisito técnico asociado a **sistematización**, se verifica completitud y pertinencia de los instrumentos declarados en el reporte.
- Para requisito técnico asociado a **análisis**, se analizará completitud, pertinencia y contenido de la columna “Principales hallazgos” y su consistencia con lo informado en la columna “Principales indicadores”.
- En el **caso de no contar con otros instrumentos de percepción**, se analizará completitud, pertinencia y contenido de cada pregunta. Estas son:

- ¿Por qué razón no disponen de un instrumento de percepción usuaria en su servicio?
- ¿Cómo obtienen información sobre la opinión o percepción de las personas usuarias acerca de su servicio?
- Si no obtienen información de este tipo, ¿cómo se podría abordar esta temática en el futuro?

2. En una eventual revisión in situ se podrá revisar para los **otros instrumentos de percepción usuaria** señalados en el reporte, si los antecedentes de respaldo permiten verificación lo informado.

Orientaciones Específicas

8. Sistematización y análisis de registros administrativos asociados a trámites relevantes (E102RT8)

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria”.

1.1. Cumple si es posible verificar:

- a. Se identifican los registros administrativos asociados a aquellos trámites y/o servicios relevantes definidos en el requisito técnico N°6.
- b. Si el servicio no cuenta con registros administrativos asociados a trámites relevantes, entrega una justificación que aborde razones para ello y señale como recopila información de las características de las personas usuarias o sus interacciones y de no hacerlo, como abordaría esta temática en el futuro.
- c. Para el requisito técnico asociado a **sistematización**: se informan datos para junio 2024 y los últimos 3 años (2021, 2022 y 2023).
- d. Para el requisito técnico asociado a **análisis**, aplica cuando hay vinculación en plataforma entre trámites clasificado como relevantes y registros administrativos. Se realiza análisis de contenido para columna “Principales hallazgos” y su consistencia con la columna “Principales indicadores que se obtienen del análisis de la información”

2. En una eventual revisión in situ se podrá revisar para los **registros administrativos** señalados en el reporte, si los antecedentes de respaldo permiten verificación lo informado.

ETAPA 1

Objetivo 3: Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de verificación complementarios para acreditar cumplimiento del sistema	
	En plataforma Red de Expertos/as https://sistema.satisfaccion.gob.cl	Sólo en el servicio
1. Elaboración de Informe de Diagnóstico (E1O3RT1)	1. Acta del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria que dé cuenta de la aprobación del diagnóstico.	--
2. Difusión del diagnóstico (E1O1RT2)	1. Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.). 2. Copia del material utilizado en las actividades de difusión del diagnóstico. 3. Listado de destinatarios de la difusión del diagnóstico, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). 4. Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del Cosoc y de su vigencia. 5. En caso de homologación de Cosoc se debe adjuntar dictamen de Contraloría General de la República.	--

Orientaciones Específicas

1. Elaboración de Informe de Diagnóstico (E1O3RT1)	1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usaria". Esto es: 1.1. Deben estar completados los cinco elementos establecidos en el requisito técnico: fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo. 1.2. Se realizará un análisis de pertinencia de cada uno de los cinco elementos, es decir, que el contenido corresponde efectivamente al concepto establecidos. 1.3. Se realizará un análisis de consistencia, es decir, que la información señalada en los cinco elementos se basa en la información levantada en los requisitos anteriores. 1.4. La evaluación de los puntos 1.2 y 1.3 se abordará aplicando la siguiente pauta: ¿Cada "fortaleza" está correctamente definida y es consistente con la información levantada en los requisitos del objetivo 2? ¿Cada "debilidad" está correctamente definida y es consistente con la información levantada en los requisitos del objetivo 2? ¿Cada "punto crítico" está correctamente definido? ¿Cada "riesgo" está correctamente definido y es consistente con el o los "punto(s) crítico(s)"? ¿Cada "ámbito prioritario de trabajo" está correctamente definido y es consistente con las fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos? 2. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl, se verifica en el acta de la sesión del comité que se aprueba el diagnóstico.
---	--

Orientaciones Específicas

2. Difusión del diagnóstico (E1O1RT2)

1. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl, se verifica:
 - 1.1. Que la actividad fue realizada.
 - 1.2. Que entre los temas tratados se considera un "informe de diagnóstico final".
 - 1.3. Que participan, según listado de destinatarios:
 - Personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución.
 - Directivos/as.
 - Cosoc.
 - 1.4. Que el Cosoc (o consejo con homologación CGR, si fuera el caso) se encontraba vigente al momento de realizar la difusión.
2. En relación con la difusión al Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc), es imprescindible difundir el diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria al Cosoc específico de cada institución. Lo anterior, conforme a la obligación establecida por la Ley N°20.500. Respecto de la posibilidad de realizar la difusión homologando el Cosoc a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o Cosoc ministerial, ello solo será factible en la medida que exista dictamen emitido por la Contraloría General de la República que disponga que procede la homologación.

ETAPA 2

Objetivo 1: Política de calidad de servicio y experiencia usuaria y plan de mejoramiento.

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de verificación complementarios para acreditar cumplimiento del sistema	
	En plataforma Red de Expertos/as https://sistema.satisfaccion.gob.cl	Sólo en el servicio
1. Definir o actualizar política de calidad de servicio (E2O1RT1)	- Acta del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria que dé cuenta de la aprobación de la política. - Certificado que aprueba la política por parte de la jefatura del servicio: - Si quien revisa y aprueba el contenido de los formularios de la plataforma es la jefatura de servicio o su subrogante legal, el certificado es generado automáticamente por la plataforma web y queda disponible una vez realizada las operaciones indicadas en la letra (a) de la tabla “Lineamientos Generales” de la ficha de este sistema. - Si quien revisa y aprueba el contenido de los formularios de la plataforma es un delegado que no corresponde al subrogante legal, el servicio debe cargar el certificado de aprobación firmado por la jefatura de servicio. - Certificado de la Red de Expertos con opinión técnica favorable a la política (cargado por la Red de Expertos).	--
2. Definir o actualizar la política en forma participativa (E2O1RT2)	- Listado de participantes, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). - Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del Cosoc y de su vigencia. - En caso de homologación de Cosoc se debe adjuntar dictamen de la Contraloría General de la República.	Documentos de respaldo de las actividades ejecutadas para la participación en la definición de la política.
3. Difusión de la política diagnóstico (E2O1RT3)	- Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.). - Copia del material utilizado en las actividades de difusión de la política. - Listado de destinatarios, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). - Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del Cosoc y de su vigencia. - En caso de homologación de Cosoc, se debe adjuntar dictamen de la Contraloría General de la República.	--

ETAPA 2

Objetivo 1: Política de calidad de servicio y experiencia usuaria y plan de mejoramiento.

Resumen Requisitos Técnicos	Medios de verificación complementarios para acreditar cumplimiento del sistema	
	En plataforma Red de Expertos/as https://sistema.satisfaccion.gob.cl	Sólo en el servicio
4.Diseño Plan anual de Mejoramiento (E201RT4)	- Acta del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria que dé cuenta de la aprobación del plan. - Certificado que aprueba la política por parte de la jefatura del servicio: - Si quien revisa y aprueba el contenido de los formularios de la plataforma es la jefatura de servicio o su subrogante legal, el certificado es generado automáticamente por la plataforma web y queda disponible una vez realizada las operaciones indicadas en la letra (a) de la tabla “Lineamientos Generales” de la ficha de este sistema. - Si quien revisa y aprueba el contenido de los formularios de la plataforma es un delegado que no corresponde al subrogante legal, el servicio debe cargar el certificado de aprobación firmado por la jefatura de servicio.	--
5.Definir plan anual de mejoramiento en forma participativa (E201RT5)	- Listado de participantes, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). - Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del Cosoc y de su vigencia. - En caso de homologación de Cosoc, se debe adjuntar dictamen de la Contraloría General de la República.	Documentos de respaldo de las actividades ejecutadas para la participación en la definición del plan.
6.Difusión del plan anual de mejoramiento (E201RT6)	- Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.). - Copia del material utilizado en las actividades de difusión del plan. - Listado de destinatarios, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). - Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del Cosoc y de su vigencia. - En caso de homologación de Cosoc, se debe adjuntar dictamen de la Contraloría General de la República.	--

Orientaciones Específicas

1. Definir o actualizar política de calidad de servicio (E201RT1)	1. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl se verifica que la política de calidad de servicio: 1.1 Está aprobada por el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, en acta del comité. 1.2. Está aprobada por la jefatura de servicio, en certificado respectivo. 1.3. Cuenta con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos. 2. Para una muestra de servicios seleccionada por el Validador Técnico Externo (VTE), se realizará una entrevista a la Red de Expertos, donde se describa el proceso de revisión de la política de calidad de servicio. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (2) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del indicador, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI.
2. Definir o actualizar la política en forma participativa (E201RT2)	1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usaria”, en los campos: descripción de actividades participativas, fechas, participantes y resultado. 2. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl se verifica que: 2.1. Existe registro de listado de participantes. 2.2. Que participan, según listado de destinatarios: • Personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución. • Cosoc. 2.3. Que el Cosoc (o consejo con homologación CGR, si fuera el caso) se encontraba vigente al momento de realizar la consulta. 3. En relación con la participación del Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc), es imprescindible la participación del Cosoc específico de cada institución. Lo anterior, conforme a la obligación establecida por la Ley N°20.500. Respecto de la posibilidad de realizar la actividad homologando el Cosoc a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o Cosoc ministerial, ello solo será factible en la medida que exista dictamen emitido por la Contraloría General de la República que disponga que procede la homologación. 4. En una eventual revisión in situ se podrá contrastar la información cargado en la plataforma de la Red de Expertos con los documentos de registro de dicho proceso disponibles en el servicio, para verificar que ésta efectivamente se realizó y fue parte de la elaboración de la política.

Orientaciones Específicas

3. Difusión de la política (E2O1RT3)

1. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl se verifica:
 - 1.1. Que la actividad fue realizada.
 - 1.2. Que entre los temas tratados se considera la política de calidad de servicio aprobada.
 - 1.3. Que participan, según listado de destinatarios:
 - Personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución.
 - Directivos(as).
 - Cosoc.
 - 1.4. Que el Cosoc (o consejo con homologación CGR, si fuera el caso) se encontraba vigente al momento de realizar la difusión.
2. En relación con la difusión al Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc), es imprescindible difundir la política al Cosoc específico de cada institución. Lo anterior, conforme a la obligación establecida por la Ley N°20.500. Respecto de la posibilidad de realizar la difusión homologando el Cosoc a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o Cosoc ministerial, ello solo será factible en la medida que exista dictamen emitido por la Contraloría General de la República que disponga que procede la homologación.

Orientaciones Específicas

4. Diseño Plan anual de Mejoramiento (E201RT4)

1. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl se verifica que el plan anual de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria:
 - 1.1 Está aprobada por el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en acta del comité.
 - 1.2. Está aprobada por la jefatura de servicio, en certificado respectivo.
2. En el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria” se verifica completitud de los siguientes campos:
 - 2.1. Objetivo general.
 - 2.2. Al menos un objetivo específico.
 - 2.3. Al menos una actividad.
 - 2.4. Para cada actividad:
 - a. Plazos de ejecución.
 - b. Al menos un área responsable y/o participante.
 - c. Población objetivo (definición y cuantificación).
 - d. Al menos un trámite y/o servicio de la institución vinculado.
 - e. Al menos un indicador de desempeño (nombre, fórmula y meta, esta última cuando corresponda).
 - f. Sistema de respaldo y reportabilidad para generar los medios de verificación.
 - g. Priorización.
 - h. Costo y su vinculación de ítems presupuestarios.
 - 2.5. Al menos un indicador de satisfacción usuaria.
3. En el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria” se verifica pertinencia y consistencia de la información de los siguientes aspectos:
 - 3.1. El "objetivo general" está correctamente definido y es consistente con los "ámbitos prioritarios de trabajo" levantados en el diagnóstico.
 - 3.2. Cada "objetivo específico" está expresado como resultado esperado y medible y es consistente con el "objetivo general" del plan y los "ámbitos prioritarios de trabajo" levantados en el diagnóstico.
 - 3.3. Cada "actividad" está correctamente definida y es consistente con el "objetivo específico" vinculado.
 - 3.4. Cada "indicador de satisfacción usuaria" está correctamente definido. Es decir, entregará información sobre la satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios o trámites de la institución, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos.
4. En el caso que el requisito técnico N°1 Elaboración de informe de diagnóstico, del objetivo N°3 de la etapa 1, no sea validado técnicamente, este requisito N°4 podrá ser declarado incumplido si el conjunto de los hallazgos en el informe de diagnóstico afecta de manera sustantiva la representatividad del plan como un real instrumento de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

Orientaciones Específicas

5. Definir plan anual de mejoramiento en forma participativa (E2O1RT5)	1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria”, en los campos: descripción de actividades participativas, fechas, participantes y resultado. 2. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl se verifica que: 2.1. Existe registro de listado de participantes. 2.2. Que participan, según listado de destinatarios: • Personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución. • Cosoc. 2.3. Que el Cosoc (o consejo con homologación CGR, si fuera el caso) se encontraba vigente al momento de realizar la consulta. 3. En relación con la participación del Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc), es imprescindible la participación del Cosoc específico de cada institución. Lo anterior, conforme a la obligación establecida por la Ley N°20.500. Respecto de la posibilidad de realizar la actividad homologando el Cosoc a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o Cosoc ministerial, ello solo será factible en la medida que exista dictamen emitido por la Contraloría General de la República que disponga que procede la homologación. 4. En una eventual revisión in situ se podrá contrastar la información cargado en la plataforma de la Red de Expertos con los documentos de registro de dicho proceso disponibles en el servicio, para verificar que ésta efectivamente se realizó y fue parte de la elaboración del plan.
6. Difusión del plan anual de mejoramiento (E2O1RT6)	1. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl se verifica: 1.1. Que la actividad fue realizada. 1.2. Que entre los temas tratados se considera el plan aprobado. 1.3. Que participan, según listado de destinatarios: • Personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución. • Directivos(as). • Cosoc. 1.4. Que el Cosoc (o consejo con homologación CGR, si fuera el caso) se encontraba vigente al momento de realizar la difusión. 2. En relación con la difusión al Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc), es imprescindible difundir el plan al Cosoc específico de cada institución. Lo anterior, conforme a la obligación establecida por la Ley N°20.500. Respecto de la posibilidad de realizar la difusión homologando el Cosoc a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o Cosoc ministerial, ello solo será factible en la medida que exista dictamen emitido por la Contraloría General de la República que disponga que procede la homologación.

CAPÍTULO 5

INDICADORES DE DESEMPEÑO VINCULADOS A INCENTIVO

El objetivo de esta sección es entregar orientaciones para reportar correctamente cada uno de los indicadores y son complementarias a las señaladas en el Programa Marco PMG, MEI, Adscritos, SLEP y MAG-SMA, según corresponda.

Para cada indicador se presenta un cuadro con lineamientos específicos para informar los resultados y medios de verificación necesarios para acreditar valor del denominador, numerador y requisito técnico.

Estos lineamientos no reemplazan el contenido de los requisitos técnicos señalados en el citado Programa Marco y **en ningún caso constituyen requisitos técnicos nuevos**. La información que aquí se entrega se basa en la asistencia técnica proporcionada por las Redes de Expertos durante el año 2024 y sólo pueden corresponder a:

- Actividades necesarias para una entrega completa de información, ya que su omisión podría significar un cálculo errado de los valores efectivos del indicador (numerador y/o denominador).
- Énfasis de un requisito técnico substancial para calcular correctamente el valor de numerador y/o denominador.
- Procedimiento para informar valores efectivos de numerador y denominador en plataforma web de Dipres.
- Aclaración de un concepto señalado en el requisito técnico respectivo.

Los **medios de verificación** tienen por objetivo señalar cuáles son los archivos electrónicos requeridos para acreditar el valor del denominador y del numerador, y el requisito técnico que corresponda, y así evitar riesgos de incumplimiento por falta de respaldo.

1. Tasa de Accidentes Laborales

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS	f. Hasta las 23:59 del 31 de diciembre de 2024, los servicios deberán cargar los informes de investigación de los accidentes del trabajo ocurridos <u>al menos</u> hasta noviembre de 2024, de acuerdo con lo establecido en el requisito técnico N°3 ⁴, en la plataforma web de la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso) “Sistema de Registro de Comités Paritarios” https://servicios.suseso.cl/comitesparitarios/index.php/login. g. Hasta las 23:59 del martes 2 de enero de 2025, los servicios deberán realizar las siguientes operaciones en la plataforma web de la Suseso “Sistema de Registro de Comités Paritarios” https://servicios.suseso.cl/comitesparitarios/index.php/login: i. Cargar archivo con valor de numerador y denominador de la fórmula de cálculo del indicador en formato especificado por la Red de Expertos. ii. Cargar archivo Excel con Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2024. iii. Cargar archivo Excel con Registro Promedio Anual de Trabajadores año 2024. h. La Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica hasta el lunes 6 de enero de 2025, por servicio: i. Los valores efectivos del numerador y denominador, ii. Los archivos señalados en la letra b numerales ii y iii, y iii. Certificado de recepción de archivos señalados en la letra a. i. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los servicios el martes 7 de enero de 2025, y no podrán ser modificados. El servicio sólo podrá revisar estos datos en forma previa al envío de la Jefatura Superior del servicio, en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique. j. En la medición de este indicador sólo se deben considerar los accidentes del trabajo ocurridos durante el año 2024 a los trabajadores dependientes protegidos por el Seguro de la Ley N°16.744. Por ende, en el numerador de la tasa de accidentabilidad se debe registrar el número de accidentes del trabajo ocurridos a dichos trabajadores en el periodo de medición y, en el denominador, el número promedio mensual de estos trabajadores.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	<u>Para acreditar valor del denominador:</u> 1. Registro Promedio Anual de Trabajadores año 2024 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres]. <u>Para acreditar valor del numerador:</u> 2. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2024 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres]. <u>Para acreditar requisito técnico N°3 relativo a informes de investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en el período:</u> 3. Certificado de la Red de Expertos que informa documentación remitida por el servicio durante el año 2024 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres]. 4. Plataforma web de la Suseso “Sistema de Registro de Comités Paritarios” https://servicios.suseso.cl/comitesparitarios/index.php/login 5. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2024 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres].

⁴ Todos los accidentes del trabajo ocurridos en el año t deben ser investigados, determinando sus causas, las medidas inmediatas y/o correctivas, justificando los casos en que no se haya finalizado la investigación en el año t. Los informes de investigación finalizados deben ser remitidos a Suseso a través de su aplicación web.

**INFORMACIÓN
COMPLEMENTARIA**

- a. **Revisión en plataforma web de la Suseso.** Para la verificación del requisito técnico N°3 relativo a entrega a Suseso de informes de investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en el período, el Validador Técnico Externo realizará un análisis de consistencia para una muestra de accidentes, contemplando los siguientes antecedentes:

- i. Certificado de la Red de Expertos que informa documentación remitida por el servicio durante el año 2024.
- ii. Plataforma web de la Suseso “Sistema de Registro de Comités Paritarios”.
- iii. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2024.

El Validador Técnico Externo verificará en la muestra de informes:

- i. Identificación de causas.
- ii. Identificación de medidas inmediatas y/o correctivas.
- iii. Consistencia con la información de las siguientes columnas del Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2024:
 1. Fecha de ocurrencia.
 2. Causas determinadas en la investigación (se verificará que la redacción sea consistente con el informe, no literalmente igual).
 3. Medidas de corrección (se verificará que la redacción sea consistente con el informe, no literalmente igual).

El tamaño de la muestra de accidentes del trabajo ocurridos entre el **1º de enero y el 30 de noviembre de 2024**, seleccionados aleatoriamente, será:

Universo	Muestra
Entre 1 y 8	Hasta 3
Entre 9 y 12	4
Entre 13 y 20	6
Entre 21 y 30	8
Mayor a 30	10

- b. **Indicador con posibilidad de ser seleccionado aleatoriamente para revisión in situ.** En esta instancia se verificarán los antecedentes de respaldo para:

- i. Muestra de accidentes del trabajo de los señalados en el documento “Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2024” (ocurridos entre el **1º de enero y el 31 de diciembre de 2024**), seleccionados aleatoriamente, para cotejar con los registros que cuenta el servicio. Para el tamaño de la muestra se utilizará la misma tabla del punto anterior.
- ii. Muestra de 3 meses, seleccionados aleatoriamente, para cotejar los valores señalados en el documento “Registro Promedio Anual de Trabajadores 2024” con los registros que cuenta el servicio.
- iii. La revisión también incluirá una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del indicador, donde se describa cómo se construyen los datos del indicador desde el inicio del proceso hasta el resultado final, sus etapas, registros, uso de plataformas u otros medios de soporte, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora para el proceso asociado al indicador.

2. Medidas de Equidad de Género

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

Cálculo Indicador:

- a. El valor efectivo del **denominador** corresponderá a las **8 medidas** para la igualdad de género establecidas en el programa marco para PMG, MEI, servicios Adscritos a PMG y SMA, año 2024.
- b. El valor del **numerador** será el número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año 2024, es decir, aquellas que cuenten con la opinión técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, respecto a que cada medida:
 - i. Contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género correspondiente al ámbito de acción del servicio,
 - ii. Se realizó en su totalidad, y
 - iii. Cuenta con la documentación de respaldo.
- c. El **contenido de medida** sobre el cual se emitirá la opinión técnica está dispuesto en:
 - i. Nombre de la medida seleccionada y texto en la “Descripción” de la medida (disponibles en plataforma web de Dipres y plataforma web de la Red).
 - ii. Texto en “Nota Metodológica” de la medida, señalada en el Programa de Trabajo de Género 2024 del servicio acordado con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (plataforma web de la Red).

Procedimiento para informar:

- d. Para aquellos servicios cuyas medidas se completan hasta el **15 de diciembre de 2024**:
 - i. Deberán cargar en el aplicativo web del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (MMEG) (<https://transversalizaciongenero.minmujeryeg.gob.cl/>), los medios de verificación de las medidas comprometidas en el Indicador de Género, entre el **1° y 16 de diciembre de 2024**.
 - ii. Entre el **2 y 3 de enero de 2025**, la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género emitirá el Informe de Opinión Técnica de estas medidas e informará a los servicios estos resultados.
 - iii. El **martes 7 de enero de 2025**, la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género informará el número de medidas implementadas por cada servicio, junto con el informe respectivo a la Secretaría Técnica.
 - iv. La Secretaría Técnica cargará dicha información en la plataforma web de Dipres, dispuesta para el proceso, el **miércoles 8 de enero de 2025**.
- e. Para aquellos servicios cuyas medidas se completan entre el **16 y el 31 de diciembre de 2024**:
 - i. Se podrán cargar en aplicativo web del MMEG (<https://transversalizaciongenero.minmujeryeg.gob.cl/>) los medios de verificación hasta el día el **viernes 3 de enero de 2025**.
 - ii. El **viernes 10 de enero de 2025**, la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género emitirá el Informe de Opinión Técnica de estas medidas e informará a los servicios estos resultados.
 - iii. El **lunes 13 de enero de 2025**, la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género informará el número de medidas implementadas por cada servicio, junto con el informe respectivo a la Secretaría Técnica.
 - iv. La Secretaría Técnica cargará estos antecedentes en la plataforma web de Dipres, dispuesta para el proceso, el **martes 14 de enero de 2025**.
- f. De acuerdo con la información anterior, la Secretaría Técnica cargará en la plataforma web de Dipres el resultado de cada medida comprometida, y ésta posteriormente calculará automáticamente el valor del numerador, denominador, resultado del indicador y porcentaje de cumplimiento de la meta, cuando corresponda. Así mismo, cargará en dicha plataforma el Informe de Opinión Técnica que entregue la Red de Expertas. Estos antecedentes no podrán ser modificados y el servicio podrá revisarlos en forma previa

	al envío de la jefatura de servicio, en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique. g. Los servicios que no dispongan de los medios de verificación en los plazos señalados en los literales d y e, contarán con el Informe de Opinión Técnica de la Red de Expertas con posterioridad al plazo reglamentario del miércoles 15 de enero de 2025, y por lo tanto en la primera instancia el resultado considerará como 0% a ese conjunto de medidas, debiendo completarse la información en la instancia de reclamos. h. Con posterioridad al envío del informe de cumplimiento (15 de enero de 2025), la Red de Expertas trabajará con el servicio una ficha de implementación de los compromisos en el marco de la entrega de los resultados del programa de trabajo 2024.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	<u>Para acreditar valor del denominador:</u> 1. No se cargan medios de verificación específicos, porque es una cifra fija, de 08 medidas, establecidas en el Programa Marco. <u>Para acreditar valor del numerador:</u> 2. Informe de Opinión Técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género [archivo entregado por la Red de Expertas y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres]. 3. Adicionalmente, en el caso de una medida no cumplida, se complementará con el Programa de Trabajo de Género 2024 del servicio acordado con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género [archivo entregado por la Red de Expertas y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres].
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	a. No se cargan en aplicativo web de Dipres los medios de verificación de cada medida implementada, ni para una muestra de ellas. Los archivos sólo se cargan en la aplicación del MMEG (https://transversalizaciongenero.minmujeryeg.gob.cl/). b. Para una muestra de servicios seleccionada por el Validador Técnico Externo (VTE), se realizará una entrevista a la Red de Expertos, donde se describa el proceso para contar con la opinión técnica de las medidas implementadas o no implementadas. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este literal (b) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del indicador, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI).

3. Informes de Dotación de Personal

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS	- La Red de Expertos Sub Departamento de Estadísticas de Dipres entregará a la Secretaría Técnica hasta el lunes 6 de enero de 2025, por servicio, los valores efectivos del numerador y denominador, y dispondrá en la plataforma web ITDOP los siguientes certificados: - Certificado de recepción conforme, luego de constatar la entrega oportuna y completa de cada envío. - Certificado de recepción en calidad, luego de constatar que la información remitida (incluyendo sus correcciones oportunas) cumple con la calidad requerida. - Adicionalmente, cuando un certificado concluye que no cumple, se deberá disponer: Registro de Observaciones emitido por el Sub Departamento de Estadísticas de Dipres. - La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los servicios el martes 7 de enero de 2025, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la Jefatura de servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique. - El valor del denominador de la fórmula de cálculo (“N° total de informes de dotación de personal requeridos por Dipres para el año t”) es ocho (8). Este valor es fijo y corresponden, de acuerdo con los requisitos técnicos N°1 y N°2, a ocho (8) informes trimestrales de Dotación de Personal.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	<u>Para acreditar valor del denominador:</u> - No requiere respaldo. El valor está definido por los requisitos técnicos <u>Para acreditar valor del numerador:</u> Para los Informes Trimestrales de Dotación requeridos por el Sub Departamento de Estadísticas de Dipres y según corresponda a cada institución: - Certificados de recepción conforme emitido por el Sub Departamento de Estadísticas de Dipres [cargado por la Secretaría Técnica en plataforma web de Dipres para proceso de evaluación, a partir de la información dispuesta por la Red de Expertos en plataforma web ITDOP]. - Certificados de recepción en calidad emitido por el Sub Departamento de Estadísticas de Dipres [cargado por la Secretaría Técnica en plataforma web de Dipres para proceso de evaluación, a partir de la información dispuesta por la Red de Expertos en plataforma web ITDOP]. - Cuando un certificado concluye que no cumple: Registro de Observaciones emitido por el Sub Departamento de Estadísticas de Dipres [cargado por la Secretaría Técnica en plataforma web de Dipres para proceso de evaluación, a partir de la información dispuesta por la Red de Expertos en plataforma web ITDOP]
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	Indicador <u>no considerado</u> para <u>revisión in situ</u>.

4. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

Calendario 1 de publicación de resultados para todos los servicios:

- a. Los servicios que cierran mes en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (Sigfe) o servicios homologados que envían información a Sigfe hasta el **miércoles 8 de enero de 2025**:
 - i. El Departamento de Tecnologías de la Información de Dipres (DTI-Dipres) entregará a la Secretaría Técnica el **viernes 10 de enero de 2025**, por servicio, los valores efectivos del numerador y denominador, y el medio de verificación respectivo.
 - ii. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los servicios el **lunes 13 de enero de 2025**, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la jefatura superior del servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique, considerando que la información válida es el reporte Dipres con información de Sigfe.
- b. Los servicios que cierran mes en Sigfe o servicios homologados que envían información a Sigfe **entre el jueves 9 y domingo 12 de enero de 2025**:
 - i. La DTI-Dipres entregará a la Secretaría Técnica el **martes 14 de enero de 2025**, por servicio, los valores efectivos del numerador y denominador, y el medio de verificación respectivo.
 - ii. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los servicios el **miércoles 15 de enero de 2025**, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la jefatura superior del servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique, considerando que la información válida es el reporte Dipres con información de Sigfe.

Calendario 2 de publicación de resultados para servicios PMG y PMG adscritos CCHEN, Aduanas y Dedecon:

- c. Los servicios que cierran mes en Sigfe o servicios homologados que envían información a Sigfe **desde el lunes 13 de enero de 2025 en adelante**, el miércoles 15 de enero de 2025 informarán los valores efectivos como cero (0) y el indicador como no cumplido por falta de antecedentes.
- d. A continuación se podrán presentar las siguientes situaciones:
 - i. Se conozcan los resultados del indicador entre el lunes 13 de enero y el jueves 13 de febrero de 2025, los que serán informados al evaluador externo por parte de la Secretaría Técnica.
 - ii. No se conozcan los resultados del indicador en dicho periodo, y por lo tanto se informará incumplido debiendo la institución subsanar la información pendiente en el período de reclamación.

Calendario 2 de publicación de resultados para servicios MEI:

- e. Los servicios que cierran mes en Sigfe o servicios homologados que envían información a Sigfe **desde el lunes 13 de enero de 2025 en adelante**, el miércoles 15 de enero de 2025 informarán los valores efectivos como cero (0) y el indicador como no cumplido por falta de antecedentes.
- f. A continuación se podrán presentar las siguientes situaciones:
 - i. Se conozcan los resultados del indicador entre el lunes 13 y el viernes 24 de enero de 2025, los que serán informados al evaluador externo por parte de la Secretaría Técnica.
 - ii. No se conozcan los resultados en dicho periodo, y por lo tanto, se informará incumplido debiendo la institución subsanar la información pendiente en el período de Observaciones a la Secretaría Técnica.

	<u>Calendario 2 de publicación de resultados para servicios adscritos al PMG Minsal:</u> g. Los servicios que cierran mes en Sigfe o servicios homologados que envían información a Sigfe entre el lunes 13 y martes 21 de enero de 2025: i. La DTI-Dipres entregará a la Secretaría Técnica el miércoles 22 de enero de 2025, por servicio, los valores efectivos del numerador y denominador, y medio de verificación respectivo. ii. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los servicios el jueves 23 de enero de 2025, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la jefatura superior del servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique, considerando que la información válida es el reporte Dipres con información de Sigfe. h. Los servicios que cierran mes en Sigfe o servicios homologados que envían información a Sigfe desde el miércoles 22 de enero de 2025 en adelante, el viernes 31 de enero de 2025 informarán los valores efectivos como cero (0) y el indicador como no cumplido por falta de antecedentes. i. A continuación se podrán presentar las siguientes situaciones: i. Se conozcan los resultados del indicador entre el miércoles 22 de enero y el jueves 13 de febrero de 2025, los que serán informados al evaluador externo por parte de la Secretaría Técnica. ii. No se conozcan los resultados del indicador en dicho periodo, y por lo tanto se informará incumplido debiendo la institución subsanar la información pendiente en el período de reclamación. <u>Procedimientos de cálculo:</u> j. En algunos casos, se pueden presentar diferencias menores entre las cifras indicadas en el reporte Sigfe y las publicadas en la plataforma web de evaluación de mecanismos de incentivo. En estas situaciones, ambas son válidas, en tanto no afecten el resultado del indicador, y las diferencias se generan por su redondeo, no siendo necesario generar una consulta a la Secretaría Técnica. k. En los siguientes casos, el cálculo se realiza con los ajustes que se indican, según lo establecido en el texto de modificación de programa marco de los respectivos servicios: i. Gobiernos Regionales: sólo programa 01 de funcionamiento. ii. Subsecretaría de Defensa: solo Programa 01, de funcionamiento de la Subsecretaría. iii. Servicio Nacional de Aduanas: se excluye el ítem 29.05 Máquinas y Equipos. iv. Dirección de Fronteras y Limites del Estado: se excluye la glosa de gastos reservados (06.03.01.22.12.001). l. Adicionalmente, en el siguiente servicio se debe aplicar: i. Dirección de Obras Hidráulicas (Partida 12, Capítulo 02, Programa 03), incluye a la Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales (12.02.12).
MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	<u>Para acreditar valor del numerador y denominador:</u> 1. Reporte Dipres con información de Sigfe. Versión ejecución Dipres [archivo entregado por la DTI-Dipres y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres].
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	a. <u>Indicador no considerado para revisión in situ.</u>

5. Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

- a. Los servicios informan a la Red de Expertos los resultados del indicador en la plataforma web de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere): www.chileindica.cl:
 - 1º. Carga de contratos: hasta las 23:00 horas del **31 de diciembre de 2024**.
 - 2º. Validación para cada contrato por la jefatura de contratos correspondiente, hasta las 23:00 horas del **31 de diciembre de 2024**.
 - 3º. Publicación del reporte hasta las 23:59 horas del **jueves 2 de enero de 2025**. Este hito sólo puede realizar 24 horas después del hito anterior, con el fin que la plataforma genere la consolidación de la información a nivel nacional.
- b. Los informes estarán disponibles para el acceso de los servicios una vez ejecutada la acción señalada en el numeral a.3º, anteriormente señalado.
- c. La Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica hasta el **lunes 6 de enero de 2025**, por servicio, los valores efectivos correspondientes a:
 1. Numerador y denominador del indicador al 31 de diciembre de 2024.
 2. Número total contratos informados en plataforma ChileIndica.
 3. Número total contratos considerados en cálculo del indicador.
 4. Numerador y denominador asociados al ítem presupuestario 33.03.125 Fondo Regional de Iniciativa Local (FRIL) de Gobiernos Regionales.
 5. Número total contratos informados en plataforma ChileIndica asociados al ítem presupuestario 33.03.125 FRIL (Gobiernos Regionales).
 6. Número total contratos considerados en el cálculo de indicador asociado al ítem presupuestario 33.03.125 FRIL (Gobiernos Regionales).
- d. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los servicios el **martes 7 de enero de 2025**, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la jefatura de servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique.
- e. Cabe señalar que el cumplimiento del requisito técnico N°6, sobre informar cada contrato de obra de infraestructura⁵, considera **todos los contratos finalizados** en el año 2024, según la definición del requisito N°2⁶.
- f. En el caso que el servicio informe **cero (0) contratos finalizados** en el año 2024 a nivel general y/o asociados al ítem presupuestario 33.03.125 FRIL en el caso de los Gobiernos Regionales, deberá presentar una justificación, a través de un informe cargado en la plataforma web de Dipres, junto con los documentos de respaldo de los argumentos expuestos. Esta justificación será analizada en el proceso de evaluación, con el fin de identificar la presencia de factores internos a la institución que hayan influido en la gestión del proceso que mide el indicador, perjudicando el logro de sus resultados, en cuyo caso se determinará como no cumplido el requisito técnico N°6.

Procedimientos de cálculo:

- g. Todos los montos señalados en el reporte del indicador están en miles de pesos (M\$), ajustados monetariamente al año 2024.
- h. Sobre Subtítulo 31 Iniciativas de Inversión:

⁵ El Servicio deberá informar para cada contrato de obra de infraestructura pública la fecha de inicio de contrato, el monto inicial, la fecha de modificación del contrato cuando corresponda; el monto final; la recepción definitiva de las obras y la liquidación de contrato.

⁶ Contrato de obra de infraestructura pública finalizado: es aquel que cuenta con recepción definitiva de obras al año t y liquidación de contrato en el año t.

	i. Sólo <u>se incluyen</u> dentro de la medición del indicador, los contratos que cuentan con financiamiento de asignación presupuestaria del Subtítulo 31 “Iniciativas de Inversión”, Ítem 02 “Proyectos”, <u>Asignación 004 “Obras Civiles”</u>. ii. Los contratos que cubren financieramente las etapas de diseño y ejecución <u>se incluyen</u> dentro de la medición del indicador, ya que el contrato da como producto final la ejecución, reparación o conservación de una obra pública. i. Sobre Subtítulo 33 Transferencia de Capital i. Sólo incluyen dentro de la medición del indicador los contratos que cuentan con financiamiento para iniciativas de inversión en obras civiles. ii. Los contratos que cubren financieramente las etapas de diseño y ejecución <u>se incluyen</u> dentro de la medición del indicador, ya que el contrato da como producto final la ejecución, reparación o conservación de una obra pública. j. <u>Se incluyen</u> en la medición del indicador, a aquellos contratos de obras de infraestructura que cuentan con una <u>liquidación con término regular</u> en el año “t”, así como aquellos con modificaciones por obras adicionales. k. <u>Se excluyen</u> de la medición a los contratos de obras de infraestructura que cuentan con una <u>liquidación anticipada</u> de contrato en el año “t”.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	<u>Para acreditar valor del denominador y numerador:</u> 1. Reporte Desviación Montos de Contratos, Año 2024, plataforma web ChileIndica [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en plataforma web de Dipres]. <u>Para acreditar requisito técnico N°6:</u> 2. Reporte Desviación Montos de Contratos, Año 2024, plataforma web ChileIndica [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en plataforma web de Dipres]. 3. Informe con justificación y antecedentes de respaldo cuando no se informe ningún contrato en plataforma ChileIndica, incluido los asociados al ítem presupuestario 33.03.125 FRIL (Gobiernos Regionales), cuando corresponda [cargado por el servicio en la plataforma web de Dipres].
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	a. <u>Indicador no considerado para revisión in situ.</u> b. El validador técnico externo accederá a la plataforma www.chileindica.cl para realizar un análisis de consistencia de información dispuesto en el “Reporte Desviación Montos de Contratos” con los archivos cargados en dicha plataforma para una muestra de contratos, en la etapa de validación técnica externa.

6. Transformación Digital

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

Envío de información de los servicios a la Red de Expertos:

- a. Los servicios informan a la Red de Expertos en la plataforma web del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT), dispuesta en <https://cpat.gob.cl>, hasta las 23:59 horas del **31 de diciembre de 2024**:
 - i. Nómina de procedimientos administrativos vigentes en 2024. Los procedimientos administrativos vigentes corresponden a aquellos que son parte de las funciones del servicio, independiente si durante el año 2024 hubo o no ejecución de este.
 - ii. Caracterización para cada procedimiento administrativo que forme parte de la nómina.
 - iii. Transacciones mensuales para todos los procedimientos administrativos informados, por canal transaccional, al menos para el periodo enero – noviembre de 2024.

Información en plataforma del CPAT:

- b. Para acreditar requisito técnico N°4, se entenderá que el servicio informó en el CPAT la nómina de procedimientos administrativos, su caracterización y transacciones, cuando:
 - i. El/La Coordinador/a de Transformación Digital ingresa a la plataforma del CPAT y **valida** la información ingresada por el servicio. Posterior a la validación, se generará automáticamente el medio de verificación que da cuenta de lo informado en la plataforma CPAT.
- c. Respecto de la caracterización por procedimiento administrativo, se entenderá que ésta fue realizada cuando en el CPAT:
 - i. Para cada uno de los procedimientos administrativos informados en la plataforma del CPAT, en la sección “Registro de procedimientos y tramitaciones”, el estado es “Completado”, que corresponde al 100% de avance en la completitud de la información requerida para ese registro.
- d. Respecto de las transacciones se entenderá que estas fueron informadas cuando en el CPAT:
 - i. Para cada uno de los procedimientos administrativos informados en la plataforma del CPAT, en la sección “Registro de procedimientos y tramitaciones”, se informa en la sección “Transacciones” las transacciones mensualizadas del periodo enero a noviembre de 2024, según los canales informados en la pregunta “canal(es) transaccional(es)”. La plataforma CPAT considera como valores válidos de ingreso:
 - Números enteros (valor 0 incluido).
 - “Sin información”⁷.

Cálculo del denominador de la fórmula de cálculo “N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)”:

- e. El cálculo es realizado por el CPAT y corresponderá al total de procedimientos administrativos nominados por el servicio hasta el 31 de diciembre de 2024, de acuerdo con las siguientes reglas operativas del CPAT:
 - i. Sólo considera los tipos de registro “Procedimiento administrativo de función común” (Procedimiento FC) y “Procedimiento administrativo de función específica” (“Procedimiento FE”).
 - ii. Se encuentran en el estado “Completado”.

⁷ De acuerdo con lo señalado en guía metodológica del indicador (versión 2.0 de agosto de 2024): “en aquellos meses en que la institución no pueda determinar el número de transacciones de un procedimiento administrativo, podrá informar con la denominación “sin información”.

Cálculo del numerador de la fórmula de cálculo “N° de procedimientos administrativos electrónicos al año t”:

f. El CPAT calculará el valor del numerador en base a la información provista por el servicio en las preguntas de caracterización de sus procedimientos administrativos. Un procedimiento administrativo es “electrónico” cuando se cumplen las condiciones copulativas establecidas en el requisito técnico 3, que se vinculan a nivel operativo con las preguntas del CPAT descritas a continuación.

El procedimiento administrativo se considera electrónico cuando:

- i. En caso de que requiera **autenticación** de personas naturales y/o jurídicas, utiliza el mecanismo de autenticación (Clave Única o Clave Tributaria).
 - En la pregunta “Mecanismo de autenticación digital para los usuarios” responde la opción “Utiliza Claveúnica” y/o “Utiliza Clave Tributaria”. También se considera electrónico si responde la opción “No utiliza un mecanismo de autenticación”.
- ii. En caso de que requiera datos, documentos y expedientes de otros órganos de la Administración del Estado, está integrado a la red de **interoperabilidad**.
 - En la pregunta “Dato, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado” responde la opción “Sí”, y en las preguntas anidadas siguientes cumple las siguientes condiciones:
 - En la pregunta “Medio utilizado para obtener el dato, documento y/o expediente” responde la opción “Hay interoperabilidad electrónica con la institución”.
 - En la pregunta “Indique medio utilizado para interoperar electrónicamente” responde la opción “Utiliza Pisee”.
 - En la pregunta “Selecciona la institución que provee el dato, documento y/o expediente a través de la Pisee”, informa el nombre de la institución.
 - En la pregunta “Seleccione el servicio web que consume a través de Pisee” informa el servicio web.

También se considera electrónico si en la pregunta “Dato, documento y/o expediente de otros órganos de la Administración del Estado” responde la opción “No”, que no despliega preguntas anidadas.

- iii. En caso de que realice **notificaciones**, éstas se efectúan electrónicamente.
 - En la pregunta “Notificación(es) practicada(s)” responde la opción “Sí” y en las preguntas anidadas siguientes cumple las siguientes condiciones:
 - En la pregunta “Etapas de las notificaciones” responde la opción “inicio” y/o “instrucción” y/o “finalización”, según corresponda.
 - En la pregunta “Medio utilizado para notificar en la etapa de iniciación/instrucción/finalización”, según corresponda, responde la opción “Sólo por medios electrónicos”, o la opción “Ambos medios”.

También se considera electrónico si en la pregunta “Notificación(es) practicada(s)” responde la opción “No”, que no despliega preguntas anidadas.

- iv. Dispone de una o más **plataformas electrónicas** que soportan la gestión del procedimiento administrativo, desde el inicio hasta el acto administrativo terminal.
 - En la pregunta “Nivel de Digitalización” responde la opción “nivel 5”, que indica que todas las etapas front y back office cuentan con soporte electrónico.
 - En la pregunta “Número de plataformas electrónicas que intervienen en el soporte electrónico” informa un número entero distinto de 0.

	- En la pregunta “Alcance de las plataformas electrónicas que soportan el registro” responde la opción “Las plataformas electrónicas soportan todas las etapas de tramitación del procedimiento administrativo”. v. Los documentos, actuaciones, notificaciones, comunicaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo constan en el expediente electrónico, al que puede acceder el interesado: - En la pregunta, “Tipo de expediente” responde la opción “expediente electrónico” o “Expediente físico y electrónico”. - En la pregunta, “Acceso al expediente electrónico por parte de los interesados(a)” responden la opción “Si, los (las) interesados(as) tienen acceso al expediente electrónico”. vi. Las comunicaciones oficiales entre órganos de la administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto: - En la pregunta “Medio utilizado para enviar comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado” responde la opción “Sí, realiza envíos por medio de la plataforma DocDigital y/o se encuentra integrado a ella” o “Sí, realiza envíos por medios electrónicos propios y DocDigital”. También se considera electrónico si responde la opción “No considera comunicaciones oficiales”. <u>Entrega de información a la Secretaría Técnica:</u> g. La Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica los valores correspondientes al numerador y denominador del indicador, y el informe de cumplimiento generado desde la plataforma CPAT, hasta el lunes 6 de enero de 2025, por cada servicio. h. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los servicios el martes 7 de enero de 2025, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la Jefatura de servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	<u>Para acreditar valores de la fórmula de cálculo:</u> - Informe de cumplimiento generado por la plataforma web del CPAT [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres]. <u>Para acreditar requisito técnico N.º 4:</u> - Informe de cumplimiento generado por la plataforma web del CPAT [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres]. - Informe con justificación y antecedentes de respaldo, cuando corresponda [cargado por el servicio en la plataforma web de Dipres], para cada procedimiento administrativo que en el CPAT se informe con la denominación “sin información” para todos los meses (periodo enero – noviembre de 2024) y en todos los canales transaccionales disponibles en la institución. El informe debe ser en formato Excel, con al menos las siguientes columnas: - Código del registro. - Nombre del registro. - Texto justificación, abordando las siguientes preguntas ¿Por qué no puede determinar las transacciones? ¿Qué situaciones de gestión interna lo explican? ¿Hay factores externos a la organización que los explican, cuáles?

- d. Nombre de los documentos de respaldo de los argumentos expuestos, cuando corresponda.

El “Informe de cumplimiento generado por la plataforma web del CPAT” sólo incluirá un subconjunto del total de preguntas de la caracterización por procedimiento administrativo ingresado en el CPAT, y que permiten identificar cada procedimiento administrativo y las condiciones vinculadas a atributos que establecen un procedimiento administrativo como electrónico, señaladas en el requisito técnico N°3, junto con las transacciones informadas.

**INFORMACIÓN
COMPLEMENTARIA**

- a. No se carga en el aplicativo web de Dipres los medios de verificación de cada procedimiento administrativo, ni registros de transacciones, ni para una muestra de ellos.
- b. En una eventual Revisión In Situ, se realizará una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del indicador, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este literal (b) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del indicador, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI. En esta instancia el VTE podrá:
- i. Previo a la entrevista, contrastar los procedimientos administrativos informados en el CPAT, en lo que corresponda, con otras fuentes oficiales, como son la Ficha de Definiciones estratégicas 2024 (Formulario A1), la página web del servicio, los trámites/servicios identificados en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría para el año 2024 u otros; así como la identificación de las funciones comunes o transversales, usualmente asociados a la gestión interna, y tratar en la entrevista las diferencias que encuentre.
 - ii. Verificar para una muestra de procedimientos administrativos, los registros que respaldan la caracterización proporcionada en el CPAT.
 - iii. Verificar para una muestra de procedimientos administrativos, los registros que respaldan el número de transacciones proporcionada en el CPAT.
 - iv. No existe un medio de verificación estándar para todos los procedimientos administrativos. Los medios de verificación que respaldan la existencia y características de cada uno de los procedimientos administrativos deberán ser definidos por el servicio, siendo de su exclusiva responsabilidad determinar cómo se puede respaldar las condiciones informadas en el CPAT.
 - v. Tamaño de la muestra de procedimientos administrativos a considerar por el VTE:

Total Procedimientos Administrativos (valor denominador de la fórmula de cálculo)	Tamaño Muestra
1	1
2 a 15	2
16 a 50	3
51 a 150	4
151 o más	5

- c. Teniendo en consideración que en el requisito técnico N°4 se establece que el servicio debe informar las transacciones de sus procedimientos administrativos (PA), en el evento que para un PA en particular, en el CPAT se registre “sin información” para todos los meses (periodo enero – noviembre de 2024) y canales transaccionales que le aplique, el VTE analizará la pertinencia de la justificación que presente el servicio para determinar el cumplimiento del requisito técnico.

7. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS	- La Red de Expertos descargará el archivo exportable “Reporte para Indicadores SAI/SAIP PMG”, contenido en Datos Abiertos del Portal Transparencia Chile (https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/web/guest/opendata#_48_INSTANCE_GI66ozEZ7Dny_da_taset%2Findicador-pmg), el viernes 3 de enero de 2025 a las 15:00 horas de dicho portal. - La Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica hasta el lunes 6 de enero de 2025, por servicio, los valores efectivos del numerador y denominador, y el “Reporte para Indicadores SAI/SAIP PMG” descargado según el procedimiento señalado en el numeral anterior. - La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los servicios el martes 7 de enero de 2025, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la Jefatura de servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique. - Para calcular el indicador se deben realizar las siguientes acciones: - En primer lugar, en la columna “nombre organismo”, seleccionar el nombre del servicio. - Para obtener las SAIP respondidas, inicialmente se deben aplicar dos filtros: el primero en la columna “Etapa”, dejando todas las solicitudes que se encuentren en “etapa de cumplimiento” y posteriormente, filtrar la columna “Fecha de respuesta”, seleccionando solo la temporalidad que corresponda (meses y año 2024). - Para obtener las SAIP respondidas en un plazo igual o menor a 15 días, manteniendo los filtros anteriores, se debe filtrar adicionalmente por “cantidad de días de trámite”, considerando sólo las SAIP finalizadas dentro un plazo menor o igual de 15 días.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	<u>Para acreditar valor del denominador y numerador:</u> Para todos los servicios el medio de verificación corresponderá al archivo exportable de dicho portal denominado: “Reporte para Indicadores SAI/SAIP PMG”, contenido en Datos Abiertos del Portal Transparencia Chile [Descargado por la Red de Expertos luego, cargado automáticamente por Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres].
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	<u>No</u> se carga en aplicativo web de Dipres el expediente de cada solicitud respondida en año t. <u>Indicador no considerado para revisión in situ.</u>

CAPÍTULO 6

METODOLOGÍA DE VALIDACIÓN TÉCNICA PARA COMPROMISOS VINCULADOS A INCENTIVO

1. Validación Técnica

La validación técnica es una opinión autorizada sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de gestión suscritos por una institución, que emite un(a) experto(a) externo(a), a ser considerado por las respectivas autoridades intervinientes en el proceso.

Esta sigue un **enfoque basado en la evidencia**, entendido como el método racional para alcanzar conclusiones fiables y reproducibles en un proceso de validación sistemático.

Se lleva a cabo mediante una **revisión remota de documentos**, analítica y en profundidad, para todos los servicios públicos y compromisos de gestión, y una **revisión in situ** para una muestra aleatoria de estos, de la información contenida en los informes de cumplimiento y antecedentes de respaldo presentados por los servicios.

La revisión consiste en cotejar los valores o actividades que se encuentren reportadas en el informe de cumplimiento del servicio con las establecidas en los criterios de validación (Programa Marco y decreto de formulación del servicio) y los antecedentes de respaldo presentados, tanto en las plataformas de la Red de Expertos(as) y de Dipres, así como también en la instancia de revisión in situ, si el servicio hubiere sido seleccionado.

Para ello, las expertas y los expertos externos deben aplicar **pautas de validación técnica** que tienen como propósito homogeneizar los criterios de revisión, y asegurar un nivel de profundidad pertinente y factible en cada revisión. Se aplica la misma pauta a todos los servicios y son diferentes según el tipo de compromiso. Las pautas son elaboradas por la Dipres, basadas en los requisitos técnicos definidos en el Programa Marco, no pudiendo existir ninguna pregunta que aborde un aspecto distinto de los establecidos en él.

2. Pautas para Indicadores

Para la **validación de indicadores**, existen 2 pautas, que se aplican según el tipo de compromisos y el resultado informado.

Pauta de Verificación de Valores Informados

Esta pauta tiene por finalidad establecer la integridad y veracidad de los valores informados con los antecedentes de respaldo presentados. Para ello, primeramente, se debe responder respecto de la legibilidad y completitud de la información, luego su consistencia, y finalmente afirmar si dicha información es correcta. Si al menos una de las preguntas tiene respuesta negativa, se declara no cumplido el indicador y por lo tanto no puede sumarse la ponderación al cumplimiento global del servicio. Esta sección se utiliza para aquellos indicadores comprometidos como “medir correctamente” y con “meta”.

TIPO REVISIÓN	ANÁLISIS DE ANTECEDENTES PRESENTADOS
Legibilidad y Completitud información	1. ¿Los medios de verificación (MV) presentados son legibles, corresponden al indicador, se encuentran completos, no se presentan total o parcialmente en blanco, sin correcciones y/o enmiendas?
	2. ¿Se presentan MV para el numerador y denominador?
Consistencia información	3. ¿Los MV son consistentes en sí mismos, es decir, los datos presentados en las distintas secciones dentro de un MV y/o con MV relacionados, no presentan diferencias en su propio contenido y/o con otras fuentes oficiales, cuando corresponda?
Información correcta	4. ¿Los MV presentados permiten reconstruir exactamente el dato reportado (numerador y denominador) en la aplicación Web de Dipres?
	5. ¿Los valores informados en los MV corresponden a las variables de medición establecidas en el nombre y la fórmula de cálculo?
	6. ¿Los valores informados en los MV corresponden al periodo de medición establecido en el nombre, fórmula de cálculo o requisito técnico, o en caso de no estar señalado, corresponden al periodo entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2024?
	7. ¿Los valores informados en los MV son medidos de acuerdo con el alcance establecido en los requisitos técnicos?

Pauta de Revisión de Otros Requisitos Técnicos de Indicadores Transversales

Esta pauta corresponde a una única pregunta de control para verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos no vinculados al cómputo de la fórmula de cálculo. Esta sección se utiliza para aquellos indicadores comprometidos como “medir correctamente” y con “meta”. Se aplica sólo para los siguientes 3 indicadores transversales y los requisitos que se indican:

INDICADORES DE DESEMPEÑO	REQUISITO TÉCNICO
1. Tasa de Accidentes Laborales	N°3 Todos los accidentes del trabajo ocurridos en el año t deben ser investigados, determinando sus causas, las medidas inmediatas y/o correctivas, justificando los casos en que no se haya finalizado la investigación en el año t. Los informes de investigación finalizados deben ser remitidos a Suseso a través de su aplicación web.
2. Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	N°6 El servicio deberá informar para cada contrato de obra de infraestructura pública la fecha de inicio de contrato, el monto inicial, la fecha de modificación del contrato cuando corresponda; el monto final; la recepción definitiva de las obras y la liquidación de contrato.
3. Transformación Digital	N°4 Durante el año 2024, los órganos de la Administración del Estado deberán informar en el CPAT al menos su nómina de procedimientos administrativos, caracterización y sus transacciones (atributos vinculados a procedimiento administrativo, señalados en los requisitos técnicos N°2 y N°3).

3. Pautas para Sistemas

En el casos de los **sistemas de gestión**, cada una de las preguntas de la pauta corresponde, a su vez, a cada uno de los requisitos técnicos de los objetivos de gestión, y tiene por finalidad determinar la integridad y veracidad de los compromisos informados con los antecedentes de respaldo presentados. Si la pregunta tiene respuesta negativa, se declara no cumplido el requisito y, por lo tanto, no suma la ponderación respectiva.

4. Pauta de Análisis de Incumplimiento de Compromisos.

Sólo se aplica cuando el servicio informa:

- Para indicadores con meta: no cumple la meta en al menos un 100% o no cumple con el requisito técnico y/o modificación de contenido del programa marco, si hubiere.
- Para indicadores medir correctamente: no cumple con el requisito técnico y/o modificación de contenido del programa marco, si hubiere.
- Para sistemas de gestión: no cumple con un requisito técnico y/o modificación de contenido del programa marco, si hubiere.

Esta pauta sólo se activa con un control de entrada en la plataforma web de Dipres, que cumpla las siguientes condiciones:

1. El servicio informa que no cumplió con el compromiso.
2. Clasificó el incumplimiento como causa externa.
3. Solicitó incorporar la ponderación no obtenida

Las preguntas tienen por finalidad analizar si las justificaciones están acreditadas.

La pauta se compone de seis preguntas que se responden de manera escalonada. Si la respuesta a la pregunta N°1 es “No” no se avanza a la siguiente pregunta, la evaluación finaliza y no suma la ponderación faltante. Si la respuesta es “Sí” se avanza a la pregunta N°2. Y así sucesivamente con las siguientes preguntas.

La respuesta positiva a las seis preguntas podrá sumar la ponderación no obtenida en la etapa inicial para el compromiso incumplido.

PAUTA DE ANÁLISIS DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

TIPO REVISIÓN	PREGUNTAS
1º Análisis de los fundamentos	1. ¿Los argumentos presentados en la sección "Justificación" y en archivo(s) electrónico(s) explicativo(s), cuando corresponda, dan cuenta de <u>factores externos</u> ?
	2. ¿Los factores externos presentados corresponden a situaciones no previstas para el 2024?
	3. ¿El servicio explica cómo los factores externos afectaron el incumplimiento (brecha entre el valor meta y el valor efectivo; actividad prevista en un requisito técnico no ejecutado), cuantificando su incidencia, cuando corresponda, o una aproximación cualitativa si aquello no fuere factible?
2º Análisis de los medios de verificación	4. ¿La justificación es acreditada a través de los medios de verificación presentados?
3º Análisis de consistencia	5. ¿Existe consistencia entre los argumentos y los antecedentes presentados en las distintas secciones, no presentan diferencias en su propio contenido y/o con otras fuentes oficiales, cuando corresponda?
4º Validez de causa externa y no prevista [Resolución exclusiva del Comité Técnico PMG/Dipres/ministro de Hacienda]	6. ¿Existe causa externa calificada y no prevista que limita seriamente el logro de los objetivos de gestión?

5. Pautas para Análisis de Errores Atribuibles al Servicio para Aplicación de Tasa de Descuento

Corresponde a las preguntas que se utilizan en la instancia de reclamos, para verificar si se informó con errores un indicador o sistema comprometido en la instancia de validación técnica. Si al menos una de las preguntas tiene respuesta negativa, se aplica un descuento del 10% de la ponderación del indicador/sistema al cumplimiento global del servicio.

PREGUNTAS
1. Informar sin error de omisión: ¿Los archivos presentados en la etapa de validación técnica hicieron posible verificar los antecedentes informados, es decir, corresponden al compromiso, se encuentran completos, son legibles, no se presentan total o parcialmente en blanco y sin correcciones y/o enmiendas?
2. Informar sin error de inconsistencia: ¿La información de los medios de verificación no presentó en la etapa de validación técnica diferencias en su propio contenido y/o con lo informado en aplicación web de Dipres, de las Redes de Expertos(as) y/o cuando corresponda otras fuentes oficiales?
3. Informar sin error de exactitud: ¿La información presentada en la etapa de validación técnica corresponde al alcance y/o periodo de medición definido para el compromiso?

CAPÍTULO 7

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL FORMULARIO H

1. Reglas generales

En plataforma web que disponga Dipres, los servicios deberán informar por indicador:

- Valores efectivos al 31 de diciembre de 2024:
 - a. Valores para numerador y denominador de la fórmula de cálculo,
 - b. Y cuando corresponda, valores desagregados por sexo, si es que fue definido así en la formulación del indicador.
- Cargar archivos electrónicos como medios de verificación que respalden los valores efectivos informados.
- Ingresar una justificación que analice los resultados, que aborde:
 - a. Comparación del desempeño efectivo de los años 2024 y 2023 (necesaria), en particular si la variación⁸ es menor a 0%. La plataforma web clasificará la variación en tres niveles, que se señalan a continuación:

Aumenta: Si % Variación Efectivo 2024 - 2023 > 0
Disminuye: Si % Variación Efectivo 2024 - 2023 < 0
Mantiene: Si % Variación Efectivo 2024 - 2023 = 0

- b. Comparación del desempeño efectivo del año 2024 y su estimado (opcional).

- Informar el cumplimiento de la nota, justificando en caso de que la respuesta sea negativa.

2. Medios de Verificación

- Sólo se podrá cargar un máximo 15 archivos por indicador.
- Cargar archivo(s) para acreditar los valores del numerador y denominador del indicador.
- La plataforma web de Dipres sólo permite la carga de archivos de tipo Excel y PDF, por lo tanto, las únicas extensiones permitidas son: pdf, xls,xlsx y csv. No se permiten archivos en formato Word, vídeo, imagen, comprimidos (zip, rar) u otro.
- En el archivo agregar una tabla con una consolidación de los datos (por ejemplo, tablas con subtotales por región, por mes, por producto u otra especificación pertinente y señalada en la nota del indicador).
- No cargar un único archivo que sólo presente una tabla con consolidación de los datos.

⁸ Corresponde al porcentaje de la división de efectivo 2024 por efectivo 2023, según el sentido de la medición del indicador.

- En la plataforma web de Dipres no estará disponible la opción de cargar archivos para los medios de verificación creados en la aplicación web formulación H 2024, ello con el fin de facilitar que se centre la evidencia en respaldar los datos de numerador y denominador de la fórmula de cálculo del indicador.
- Los “medios de verificación” establecidos en la formulación de un indicador constituyen una orientación del tipo de documento que permitirían comprobar lo informado como valor efectivo de un indicador. Por lo tanto, si no son suficientes con los señalados en el Formulario H, deben complementarse y/o reemplazarse con aquellos que sí corresponda.

3. Bases de Datos

- En caso de bases de datos o listados de información con muchos registros, estos se deben presentar en formato Excel y no pdf.
- El archivo Excel debe permitir realizar operaciones de edición como aplicar filtros, agregar columnas, entre otras; y no debe contener imágenes de tablas, con el fin de facilitar la revisión.
- Las bases de datos deben contar con las siguientes condiciones:
 - ✓ Deben permitir verificar lo establecido en la fórmula de cálculo y nota del indicador.
 - ✓ Incluir, de ser necesario, una hoja adicional que explique cada una sus columnas y los tipos de datos que puede registrar cada celda, tipo glosario.
 - ✓ Incluir una hoja adicional que explique los cálculos de cómo se establecen los valores de los operandos de la fórmula de cálculo.
 - ✓ En caso de utilizar una base de datos generada por sistema informático, agregar un anexo que explique la homologación con lo establecido en la fórmula de cálculo y nota del indicador.
 - ✓ Asegurar el cumplimiento de la protección de datos personales y/o sensibles (por ejemplo, bases innominadas, sin RUT, sin nombres).
- No cargar los respaldos individuales de los registros de la base de datos, ni una muestra de ellos. Por ejemplo:
 - ✓ Si informo 130 contratos tramitados en 10 días, no cargar cada uno de los 130 contratos.
 - ✓ Si informo 79 proyectos supervisados, no cargar cada una de 79 fichas de supervisión.
 - ✓ Si informo 62 obras nuevas de construcción, no cargar cada una de las 62 resoluciones de aprobación.

4. Plazos para informar indicadores del Formulario H

El plazo para entregar los resultados y medios de verificación es el siguiente:

TIPO DE SERVICIOS	PLAZOS
PMG y PMG adscritos (CCHEN, Aduanas y Dedecon).	Fecha a acordar entre jefatura superior del servicio y el ministro o ministra del ramo, entre el miércoles 8 y el miércoles 15 de enero de 2025 .
PMG Gores	Fecha a acordar con el/la gobernador/a regional, entre el miércoles 8 y el miércoles 15 de enero de 2025 .
MEI	Hasta el miércoles 15 de enero de 2025 .
SMA MAG	Hasta el miércoles 15 de enero de 2025 .
PMG adscritos del Ministerio de Salud	Hasta el viernes 31 de enero de 2025 .
Servicios sin mecanismo de incentivo	Hasta el lunes 10 de febrero de 2025 .

5. Consultas

Para cualquier consulta o sugerencia sobre indicadores de desempeño del **Formulario H**, se solicita que la persona encargada del servicio envíe al correo electrónico consultaplanificacion@dipres.gob.cl el Subdepto. de **Planificación, Diseño y Monitoreo** de Dipres, con la información y antecedentes que correspondan.

CAPÍTULO 8

CALENDARIOS DEL PROCESO

1. Resumen calendario orientaciones para informar resultados

Hito	Plazo																												
1. Servicios informan a la Red de Expertas y Expertos en sus respectivas plataformas web*.	<table> <tr> <td>Primer grupo de Medidas de Equidad de Género</td><td>16 de diciembre de 2024</td></tr> <tr> <td>Desviación Montos de Contratos de Obras</td><td></td></tr> <tr> <td>Sistema Estado Verde</td><td></td></tr> <tr> <td>Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</td><td>31 de diciembre de 2024</td></tr> <tr> <td>Tasa de Accidentes (informes de investigación)</td><td></td></tr> <tr> <td>Transformación Digital</td><td></td></tr> <tr> <td>Tasa de Accidentes (resultados indicador)</td><td>2 de enero de 2025</td></tr> <tr> <td>Segundo grupo de Medidas de Equidad de Género</td><td>3 de enero de 2025</td></tr> </table> *En el caso de los indicadores <u>Concentración del Gasto</u>, <u>Solicitudes de Acceso a la Información Pública</u>, <u>Informes de Dotación</u>, y en el <u>Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación</u>, los servicios no requieren entregar información específica sobre dichos compromisos, solo realizar las transacciones correspondientes las plataformas respectivas, siendo la Red de Expertos y Expertas la que procede a informar a la Secretaría Técnica.	Primer grupo de Medidas de Equidad de Género	16 de diciembre de 2024	Desviación Montos de Contratos de Obras		Sistema Estado Verde		Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	31 de diciembre de 2024	Tasa de Accidentes (informes de investigación)		Transformación Digital		Tasa de Accidentes (resultados indicador)	2 de enero de 2025	Segundo grupo de Medidas de Equidad de Género	3 de enero de 2025												
Primer grupo de Medidas de Equidad de Género	16 de diciembre de 2024																												
Desviación Montos de Contratos de Obras																													
Sistema Estado Verde																													
Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	31 de diciembre de 2024																												
Tasa de Accidentes (informes de investigación)																													
Transformación Digital																													
Tasa de Accidentes (resultados indicador)	2 de enero de 2025																												
Segundo grupo de Medidas de Equidad de Género	3 de enero de 2025																												
2. Habilitación Plataforma Web "Evaluación Cumplimiento 2024" en www.dipres.gob.cl	6 de enero de 2025																												
3. Disposición de resultados de indicadores/sistemas por la Secretaría Técnica en la plataforma web Evaluación Cumplimiento 2024 (previo envío de la Red de Expertas y Expertos).	<table> <tr> <td>Desviación Montos de Contratos de Obras</td><td></td></tr> <tr> <td>Informes de Dotación de Personal</td><td></td></tr> <tr> <td>Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</td><td></td></tr> <tr> <td>Sistema Estado Verde</td><td></td></tr> <tr> <td>Sistema de Planificación y Control de Gestión</td><td>7 de enero de 2025</td></tr> <tr> <td>Solicitudes de acceso a la información pública</td><td></td></tr> <tr> <td>Tasa de Accidentes</td><td></td></tr> <tr> <td>Transformación Digital</td><td></td></tr> <tr> <td>Primer grupo de Medidas de Equidad de Género</td><td>8 de enero de 2025</td></tr> <tr> <td>Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE hasta el 08 de enero de 2025).</td><td>13 de enero de 2025</td></tr> <tr> <td>Segundo grupo de Medidas de Equidad de Género</td><td>14 de enero de 2025</td></tr> <tr> <td>Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE entre el 09 de enero y 12 de enero de 2025)</td><td>15 de enero de 2025</td></tr> <tr> <td>Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE entre el 13 de enero y 21 de enero de 2025)</td><td>23 de enero de 2025</td></tr> <tr> <td>Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE desde el 22 de enero de 2024 en adelante)</td><td>Plazo específico durante validación técnica</td></tr> </table>	Desviación Montos de Contratos de Obras		Informes de Dotación de Personal		Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría		Sistema Estado Verde		Sistema de Planificación y Control de Gestión	7 de enero de 2025	Solicitudes de acceso a la información pública		Tasa de Accidentes		Transformación Digital		Primer grupo de Medidas de Equidad de Género	8 de enero de 2025	Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE hasta el 08 de enero de 2025).	13 de enero de 2025	Segundo grupo de Medidas de Equidad de Género	14 de enero de 2025	Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE entre el 09 de enero y 12 de enero de 2025)	15 de enero de 2025	Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE entre el 13 de enero y 21 de enero de 2025)	23 de enero de 2025	Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE desde el 22 de enero de 2024 en adelante)	Plazo específico durante validación técnica
Desviación Montos de Contratos de Obras																													
Informes de Dotación de Personal																													
Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría																													
Sistema Estado Verde																													
Sistema de Planificación y Control de Gestión	7 de enero de 2025																												
Solicitudes de acceso a la información pública																													
Tasa de Accidentes																													
Transformación Digital																													
Primer grupo de Medidas de Equidad de Género	8 de enero de 2025																												
Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE hasta el 08 de enero de 2025).	13 de enero de 2025																												
Segundo grupo de Medidas de Equidad de Género	14 de enero de 2025																												
Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE entre el 09 de enero y 12 de enero de 2025)	15 de enero de 2025																												
Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE entre el 13 de enero y 21 de enero de 2025)	23 de enero de 2025																												
Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE desde el 22 de enero de 2024 en adelante)	Plazo específico durante validación técnica																												

2. PMG y PMG Adscritos CCHEN, Aduanas y Dedecon

Hito	Plazo
4. La jefatura superior del servicio aprueba y entrega al ministro o ministra del ramo, los resultados, justificaciones y medios de verificación de sus compromisos PMG. 5. La jefatura superior del servicio aprueba los resultados, justificaciones y medios de verificación de los indicadores de desempeño del Formulario H 2024.	En fecha a acordar entre jefatura superior del servicio y el ministro o ministra del Ramo
6. Ministro(a) del ramo envía a la Dipres la evaluación inicial de cada servicio de su dependencia o con el cual se relaciona.	Hasta el miércoles 15 de enero de 2025
7. Notificación de revisión in situ a instituciones seleccionadas	Viernes 17 de enero de 2025
8. Realización revisión in situ a instituciones seleccionadas	Entre miércoles 22 de enero y martes 4 de febrero de 2025
9. Expertos externos entregan los resultados de la validación técnica a los servicios y ministerios respectivos.	Viernes 14 de febrero de 2025
10. Ministro(a) del ramo notifica que acepta los resultados de la validación técnica del PMG. 11. Ministro(a) y/o jefatura superior del servicio, que discrepe de los resultados de la validación técnica del PMG, reclama ante el Comité Técnico, y en subsidio ante el ministro de Hacienda.	Viernes 21 de febrero de 2025
12. Comité Técnico, se pronuncia sobre los reclamos formulados por ministro(a) y/o jefatura superior del servicio correspondiente.	Miércoles 5 de marzo de 2025
13. Ministro de Hacienda resuelve en subsidio el reclamo no acogido por el Comité Técnico.	Viernes 7 de marzo de 2025
14. Ministro de Hacienda determina el grado de cumplimiento global del PMG de cada institución y el porcentaje de incremento por desempeño institucional que le corresponderá.	Viernes 7 de marzo de 2025
15. Ministro(a) dicta decreto bajo la fórmula “Por orden del Presidente de la República” y suscrito por el ministro de Hacienda, señalando grado de cumplimiento global del PMG de cada institución y el porcentaje de incremento por desempeño institucional que le corresponderá (para los SLEP y Gore el decreto es dictado sólo por el ministro de Hacienda).	Hasta lunes 10 de Marzo de 2025

3. Gobiernos Regionales

Hito	Plazo
4. La jefatura superior del servicio aprueba los resultados, justificaciones y medios de verificación de sus compromisos PMG. 5. La jefatura superior del servicio aprueba los resultados, justificaciones y medios de verificación de los indicadores de desempeño del Formulario H 2024.	En fecha a acordada por jefatura superior del servicio
6. El(La) Gobernador(a) Regional envía a la Dipres la evaluación inicial de su servicio.	Hasta el miércoles 15 de enero de 2025
7. Notificación de revisión in situ a instituciones seleccionadas	Viernes 17 de enero de 2025
8. Realización revisión in situ a instituciones seleccionadas	Entre miércoles 22 de enero y martes 4 de febrero de 2025
9. Expertos externos entregan los resultados de la validación técnica al servicio.	Viernes 14 de febrero de 2025
10. El(La) Gobernador(a) Regional notifica que acepta los resultados de la validación técnica del PMG. 11. El(La) Gobernador(a) Regional, que discrepe de los resultados de la validación técnica del PMG, reclama ante el Comité Técnico, y en subsidio ante el ministro de Hacienda.	Viernes 21 de febrero de 2025
12. Comité Técnico, se pronuncia sobre los reclamos formulados por el(la) Gobernador(a) Regional.	Miércoles 5 de marzo de 2025
13. Ministro de Hacienda resuelve en subsidio el reclamo no acogido por el Comité Técnico.	Viernes 7 de marzo de 2025
14. Ministro de Hacienda determina el grado de cumplimiento global del PMG de cada institución y el porcentaje de incremento por desempeño institucional que le corresponderá.	Viernes 7 de marzo de 2025
15. El ministro de Hacienda dicta decreto bajo la fórmula “Por orden del Presidente de la República”, señalando grado de cumplimiento global del PMG de cada institución y el porcentaje de incremento por desempeño institucional que le corresponderá.	Hasta lunes 10 de Marzo de 2025

4. MEI

Hito	Plazo
4. La jefatura superior del servicio entrega a la Secretaría Técnica los resultados, justificaciones y medios de verificación de sus compromisos MEI. 5. La jefatura superior del servicio aprueba los resultados, justificaciones y medios de verificación de los indicadores de desempeño del Formulario H 2024.	Hasta el miércoles 15 de enero de 2025
6. Notificación de revisión in situ a instituciones seleccionadas	Viernes 17 de enero de 2025
7. Realización revisión in situ a instituciones seleccionadas	Martes 21 de enero de 2025
8. La Secretaría Técnica entrega la propuesta de evaluación a los servicios y ministerios respectivos, en base a los resultados de la validación técnica de expertos externos.	Lunes 27 de enero de 2025
9. La jefatura superior del servicio informa a ministro(a) del cual depende que <u>acepta</u> la propuesta de evaluación. 10. La jefatura superior del servicio que <u>no acepta</u> la propuesta de evaluación, formula observaciones a la Secretaría Técnica.	Viernes 31 de enero de 2025
11. El(La) ministro(a) del ramo <u>ratifica los resultados de la validación técnica</u> aceptada por la jefatura superior del servicio, y la envía al ministro de Hacienda.	Viernes 31 de enero de 2025
12. La Secretaría Técnica, apoyada por el evaluador externo y la Red de Expertos(as), se pronuncia sobre las observaciones presentadas por la jefatura superior del servicio.	Miércoles 5 de febrero de 2025
13. La jefatura superior del servicio que <u>acepta</u> la respuesta de la Secretaría Técnica a las observaciones presentadas, informa a ministro(a) del cual depende el cumplimiento de los objetivos de gestión. 14. La jefatura superior del servicio que <u>no acepta</u> la respuesta de la Secretaría Técnica a las observaciones presentadas, solicita a ministro(a) del cual depende insistir en sus observaciones no acogidas.	Hasta el Viernes 7 de febrero de 2025
15. El(La) ministro(a) del ramo ratifica la aceptación de la jefatura superior del servicio, y envía el informe de cumplimiento al ministro de Hacienda <u>sin observaciones</u> . 16. El(La) ministro(a) del ramo en el caso de <u>adherir a las observaciones</u> presentadas por la jefatura superior del servicio, las envía en su nombre al ministro de Hacienda.	Lunes 10 de febrero de 2025
17. El ministro de Hacienda, con el apoyo de la directora de Presupuestos, resuelve e informa respecto de las observaciones presentadas por el ministro o ministra del ramo.	Viernes 7 de marzo de 2025
18. El ministro de Hacienda determina el grado de cumplimiento global de las MEI de cada institución y el porcentaje de incremento por desempeño institucional que le corresponderá.	Viernes 7 de marzo de 2025
19. El ministro del ramo dicta decreto de cumplimiento, el cual es suscrito por éste y el ministro de Hacienda, señalando grado de cumplimiento global de las MEI de cada institución y el porcentaje de incremento por desempeño institucional que le corresponderá.	Marzo de 2025

5. PMG Adscritos Minsal

Hito	Plazo
4. La jefatura superior del servicio entrega a la Secretaría Técnica los resultados, justificaciones y medios de verificación de sus compromisos PMG. 5. La jefatura superior del servicio aprueba los resultados, justificaciones y medios de verificación de los indicadores de desempeño del Formulario H 2024.	Hasta el viernes 31 de enero de 2025
6. Notificación de revisión in situ a instituciones seleccionadas	Viernes 31 de enero de 2025
7. Realización revisión in situ a instituciones seleccionadas	Martes 4 de febrero de 2025
8. La Secretaría Técnica entrega la propuesta de evaluación a los servicios y al Ministerio de Salud, en base a los resultados de la validación técnica de expertos externos.	Viernes 14 de febrero de 2025
9. La jefatura superior del servicio informa a ministro(a) del cual depende que acepta la propuesta de evaluación. 10. La jefatura superior del servicio que no acepta la propuesta de evaluación, formula observaciones a la Secretaría Técnica.	Miércoles 19 de febrero de 2025
11. El(La) ministro(a) de Salud <u>ratifica los resultados de la validación técnica</u> aceptada por la jefatura superior del servicio, y la envía al ministro de Hacienda.	Jueves 20 de febrero de 2025
12. La Secretaría Técnica, apoyada por el evaluador externo y la Red de Expertos(as), se pronuncia sobre las observaciones presentadas por la jefatura superior del servicio.	Miércoles 26 de febrero de 2025
13. La jefatura superior del servicio que <u>acepta</u> la respuesta de la Secretaría Técnica a las observaciones presentadas, informa a ministro(a) de Salud el cumplimiento de los objetivos de gestión. 14. La jefatura superior del servicio que <u>no acepta</u> la respuesta de la Secretaría Técnica a las observaciones presentadas, solicita a ministro(a) de Salud insistir en sus observaciones no acogidas.	Hasta viernes 28 de febrero de 2025
15. El(La) ministro(a) de Salud ratifica la aceptación de la jefatura superior del servicio, y envía el informe de cumplimiento al ministro de Hacienda <u>sin observaciones</u>. 16. El(La) ministro(a) de Salud en el caso de <u>adherir a las observaciones</u> presentadas por la jefatura superior del servicio, las envía en su nombre al ministro de Hacienda.	Miércoles 4 de marzo de 2025
17. El ministro de Hacienda, con el apoyo de la directora de Presupuestos, resuelve e informa respecto de las observaciones presentadas por el(la) ministro(a) de Salud.	Viernes 7 de marzo de 2025
18. El ministro de Hacienda determina el grado de cumplimiento global del PMG de cada institución.	Viernes 7 de marzo de 2025
19. El(La) ministro(a) de Salud dicta decreto de cumplimiento, suscrito además por el ministro de Hacienda, señalando grado de cumplimiento global del PMG de cada institución y el porcentaje de incremento por desempeño institucional que le corresponderá.	Marzo de 2025

6. Superintendencia del Medio Ambiente (SMA)

Hito	Plazo
4. La jefatura superior del servicio entrega a la Secretaría Técnica los resultados, justificaciones y medios de verificación de sus compromisos. 5. La jefatura superior del servicio aprueba los resultados, justificaciones y medios de verificación de los indicadores de desempeño del Formulario H 2024.	Hasta el miércoles 15 de enero de 2025
6. Notificación de revisión in situ.	Viernes 17 de enero de 2024
7. Realización revisión in situ.	Entre lunes 3 y martes 4 de febrero de 2025
8. Los resultados son informados por los expertos externos a la ministra del Medio Ambiente, y notificada la SMA.	Viernes 14 de febrero de 2025
9. La jefatura superior de la SMA <u>acepta</u> la propuesta de evaluación, e informa a ministro(a) del cual depende la aceptación. 10. La jefatura superior de la SMA que <u>no acepta</u> la propuesta de evaluación, formula observaciones a la Secretaría Técnica.	Miércoles 19 de febrero de 2025
11. El(La) ministro(a) del Medio Ambiente <u>ratifica los resultados de la validación técnica</u> aceptada por la jefatura superior de la SMA, y la envía al ministro de Hacienda.	Martes 25 de febrero de 2025
12. La Secretaría Técnica, apoyada por el evaluador externo, se pronuncia sobre las observaciones presentadas por la jefatura superior de la SMA.	Miércoles 26 de febrero de 2025
13. La jefatura superior de la SMA que <u>acepta</u> la respuesta de la Secretaría Técnica a las observaciones presentadas, informa a ministro(a) del cual depende el cumplimiento de los compromisos de gestión.	Miércoles 5 de marzo de 2025
14. El ministro o ministra del ramo ratifica la aceptación de la jefatura superior de la SMA, y envía el informe de cumplimiento al ministro de Hacienda <u>sin observaciones</u> .	Jueves 6 de marzo de 2025
15. La jefatura superior de la SMA que <u>no acepta</u> la respuesta de la Secretaría Técnica a las observaciones presentadas, informa al ministro/a del cual depende insistiendo en sus observaciones y discrepancias.	Hasta el lunes 3 de marzo de 2025
16. El(La) ministro(a) del Medio Ambiente en el caso de <u>adherir a las observaciones</u> presentadas por la jefatura superior del servicio, las envía en su nombre al ministro de Hacienda.	Hasta el martes 4 de marzo de 2025
17. El(La) ministro(a) del Medio Ambiente en el caso de <u>no adherir a las observaciones</u> presentadas por la jefatura superior del servicio, envía el informe de cumplimiento al ministro de Hacienda <u>sin observaciones</u> .	Hasta el jueves 6 de marzo de 2025
18. El ministro de Hacienda, con el apoyo de la Directora de Presupuestos, resuelve e informa respecto de las observaciones presentadas por el ministro o ministra del ramo.	Viernes 7 de marzo de 2025
19. El ministro de Hacienda determina el grado de cumplimiento de cada objetivo de gestión y el grado de cumplimiento global de la institución y de cada equipo de trabajo.	Viernes 7 de marzo de 2025
20. El/La ministro/a del ramo dicta decreto de cumplimiento, el cual es suscrito por éste/a y el ministro de Hacienda, señalando grado de cumplimiento de cada objetivo de gestión y el grado de cumplimiento global de la institución y de cada equipo de trabajo.	Hasta viernes 11 de abril de 2025

TABLA DE SIGLAS

SIGLA	DEFINICIÓN
Aduanas	Servicio Nacional de Aduanas
CCHEN	Comisión Chilena de Energía Nuclear
CGR	Contraloría General de la República
CPAT	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones
Dedecon	Defensoría del Contribuyente
Dipres	Dirección de Presupuestos
DTI-Dipres	Departamento de Tecnologías de la Información de Dipres
FRIL	Fondo Regional de Iniciativa Local
Gores	Gobiernos Regionales
MAG-SMA	Metas Anuales de Gestión – Superintendencia del Medio Ambiente
MEI	Metas de Eficiencia Institucional
Minsal	Ministerio de Salud
MV	Medio de Verificación
OEM	Objetivos estratégicos ministeriales
OES	Objetivos estratégicos del servicio
PME	Planificación, Monitoreo y Evaluación
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
RT	Requisito Técnico
SAIP	Solicitudes de Acceso a la Información Pública
SCS&EU	Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usaria
Segpres	Subsecretaría General de la Presidencia
SEV	Sistema Estado Verde
Sigfe	Sistema para la Gestión Financiera del Estado
SIM&E	Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación
SLEP	Servicios Locales de Educación Pública
SPM&E	Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación
Subdere	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
Suseso	Superintendencia de Seguridad Social
VTE	Validador Técnico Externo

