

## Sistematización Indicadores de Desempeño Transversal 2020

### Cuadro N° 1

#### Resumen Indicadores Transversales Programa Marco 2020

N°	Objetivo de Gestión	Indicadores
1	Gestión Eficaz	1. Tasa de Accidentes Laborales
		2. Medidas de Equidad de Género
		3. Cobertura de Fiscalización
		4. Eficacia Fiscalización
		5. Informes de Dotación presentados a DIPRES.
2	Eficiencia Institucional	6. Eficiencia Energética
		7. Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros
		8. Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado
		9. Desviación montos Contratos de obras
		10. Licitaciones sin oferentes.
3	Calidad de los Servicios	11. Satisfacción Neta de usuarios
		12. Reclamos Respondidos
		13. Tiempo promedio de tramitación
		14. Trámites Digitales
		15. Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

### Indicador 1 TASA DE ACCIDENTES LABORALES

<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización.
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accidente del Trabajo: “Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte” (artículo 5 de la Ley N° 16.744), es decir, aquéllos que generan días perdidos (ausencia al trabajo) o causan el fallecimiento del trabajador. La determinación del indicador debe considerar Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto.</li> <li>2. Promedio anual de trabajadores: corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinados mes a mes durante el período anual considerado, dividido por 12. Los trabajadores que hayan estado ausentes o con licencia médica durante todo el mes, no deben contabilizarse en el respectivo mes. Si ellos son reemplazados por trabajadores dependientes, éstos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</li> <li>3. El servicio remite, a través de la aplicación web de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO): <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El programa de trabajo anual del Sistema de Higiene y Seguridad de la institución</li> <li>b. Los informes de investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en el período</li> <li>c. El acta de elección del o los comités paritarios de Higiene y Seguridad.</li> <li>d. El acta de Constitución del o los comités Paritarios de Higiene y Seguridad.</li> <li>e. Las actas de las reuniones mensuales del o los comités Paritarios de Higiene y Seguridad. Las actas de las letras c), d) y e) se deben elaborar según el formato definido por SUSESO.</li> </ol> </li> <li>4. En los Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t se debe aplicar el Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y ser investigados, el que debe contener como mínimo lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Organización administrativa: instancia encargada de recibir la notificación del accidente, de gestionar la atención del accidentado, efectuar la denuncia (Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT) y llevar el registro de los accidentes del trabajo.</li> <li>b. Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente.</li> <li>c. Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral.</li> <li>d. Investigación del accidente, medidas inmediatas y correctivas.</li> <li>e. Registro de los Accidentes del Trabajo.</li> </ol> </li> <li>5. Para el caso de aquellos Servicios que de acuerdo a la Ley N° 16.744 deben tener constituido y funcionando un Comité Paritario, éste debe realizar o participar en la investigación de los accidentes de trabajo.</li> <li>6. El indicador es anual, por lo que el periodo de medición es del 1° de enero a 31 de diciembre año t.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte SUSESO con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Institución y de Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, en el cual debe constar la realización o participación del Comité Paritario (en las instituciones que corresponda de acuerdo con la Ley N° 16.744) en la investigación de los accidentes de trabajo.</li> <li>• Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. Registro con verificación de contenido mínimo del procedimiento.</li> <li>• Registro Mensual de Trabajadores año t.</li> <li>• Registro con datos efectivos del indicador.</li> </ul> <p>Certificado de SUSESO de cumplimiento de requisito técnico N°3.</p>
<b>Red de Expertos</b>	Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO

## Indicador 2 MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO

<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de género.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Programa de Trabajo anual se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional, en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el proceso presupuestario 2020 (Formulario A1 2020), al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental del período 2018 – 2022, y centradas principalmente en la ciudadanía.</li> <li>2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y, estratégicas vinculadas a los productos estratégicos definidos en el formulario A1 2020 que realizan los servicios, a través de las cuales abordan programas y/o líneas de trabajo orientadas a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género, correspondientes al ámbito de acción del Servicio.</li> <li>3. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t, serán parte de un Programa de Trabajo anual elaborado en el año t-1 y revisado por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, la que emitirá opinión técnica al respecto a más tardar el 16 de diciembre del año 2019. El programa de trabajo anual, además, deberá contar con la aprobación del Jefe Superior del Servicio.</li> <li>4. El Servicio deberá seleccionar un máximo de 5 medidas de género según el siguiente listado, las que deberán contar con opinión técnica de la Red de Expertos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Diagnóstico institucional de género.</li> <li>ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.</li> <li>iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.</li> <li>iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.</li> <li>v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.</li> <li>vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).</li> <li>vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.</li> <li>viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.</li> <li>ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.</li> <li>x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.</li> </ol> </li> <li>5. Una medida se considerará implementada cuando se cumple con la realización del 100% de la actividad comprometida.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte de la Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género con Programa de Trabajo anual año t.</p> <p>Informe de cumplimiento de las medidas implementadas según requisito N°4.</p>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género

### Indicador 3 COBERTURA DE LA FISCALIZACIÓN

<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se entenderá por fiscalización el procedimiento administrativo por el cual un organismo del Estado verifica el cumplimiento normativo en un determinado ámbito, de acuerdo a las funciones y atribuciones que la ley le encomienda.</li> <li>2. Se entenderá por unidades/entidades <u>sujetas a fiscalización</u> a las instituciones, organismos, servicios públicos, obras, establecimientos, empresas, instalaciones, procesos, faenas, u otros, cualquiera sea su naturaleza, que le corresponde fiscalizar al Servicio, de acuerdo con su marco legal. Se deberá identificar ID/Rut de la unidad/entidad sujeta a fiscalización y N° y fecha de acto administrativo que define la unidad/entidad sujeta a fiscalización.</li> <li>3. Se deberá explicitar en la Nota del Indicador todas las normas legales y reglamentarias que lo facultan para fiscalizar en el ámbito de su competencia.</li> <li>4. Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada cuando ésta haya sido objeto de al menos una fiscalización en el año t, según el tipo de fiscalización definido por la institución. Se deberá identificar cada unidad/entidad fiscalizada, fecha de la(s) fiscalización(es) realizada(s) y N° y fecha Acta o documento que da cuenta del tipo de fiscalización, actividad de fiscalización realizada(s), u otro dato que individualice de manera inequívoca a cada unidad/ entidad fiscalizada(s).</li> <li>5. Se entenderá por tipo de fiscalización a la modalidad de acción fiscalizadora realizada, según corresponda a presencial o in situ, documental, a través de sistemas informáticos u otra según defina el servicio.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Base de datos en la que se identifique ID/RUT de la unidad/entidad sujeta a fiscalización, N° y fecha del acto administrativo que define la unidad/entidad fiscalizada, fecha de la fiscalización realizada, tipo de fiscalización, actividad de fiscalización realizadas, u otro dato que individualice de manera inequívoca a cada unidad/ entidad y las actividades de fiscalización realizadas.
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

#### Indicador 4 EFICACIA DE LA FISCALIZACIÓN

<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada con hallazgos cuando ésta haya sido fiscalizada y en dicha fiscalización se detecte uno o varios incumplimientos normativos.</li> <li>2. Hallazgos detectados se refiere al descubrimiento de uno o varios incumplimientos normativos en la fiscalización realizada en un primer momento, al año t. Dicho hallazgo se establecerá mediante el Acta o documento que corresponda emanado de la fiscalización, de acuerdo con la normativa aplicable por el servicio.</li> <li>3. Una unidad/entidad con hallazgos resueltos es aquella que mediante una fiscalización de seguimiento verifica que corrigió el o los incumplimiento(s) normativo(s) detectado(s) en la fiscalización realizada, identificando fecha de fiscalización de seguimiento, y acta o documento en que se identificó que se resolvió el (o los) hallazgo(s) detectado(s), descripción de la acción o acciones que permiten resolver el hallazgo, tipo de fiscalización realizada.</li> <li>4. Se entenderá por unidades/entidades sujetas a fiscalización a las instituciones, organismos, servicios públicos, obras, establecimientos, empresas, instalaciones, procesos, faenas, u otros, cualquiera sea su naturaleza, que le corresponde fiscalizar al Servicio, de acuerdo con su marco legal. Se deberá identificar ID/Rut de la unidad/entidad sujeta a fiscalización y N° y fecha de acto administrativo que define la unidad/entidad sujeta a fiscalización.</li> <li>6. Se deberá explicitar en la Nota del Indicador todas las normas legales y reglamentarias que lo facultan para fiscalizar en el ámbito de su competencia.</li> <li>5. Se entenderá por tipo de fiscalización a la acción fiscalizadora realizada según corresponda a presencial o in situ, documental, a través de sistemas informáticos u otra según defina el servicio.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Base de datos con ID/RUT de la unidad/entidad sujeta a fiscalización, N° y fecha del Acta o documento que define la unidad/entidad a fiscalizar, fecha de la fiscalización realizada, tipo de fiscalización, actividades de fiscalización realizadas, identificación de (los) hallazgos detectados, fecha de fiscalización de seguimiento, Acta o documento en que se identificó que se resolvió el (o los) hallazgo(s) detectado(s), descripción de la acción o acciones que permiten resolver el hallazgo y por tanto dar cumplimiento a la normativa.
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

## Indicador 5 INFORMES DE DOTACIÓN DE PERSONAL

<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público, a través del mejoramiento de procesos y sistemas de información financiera, administrativa y de gestión, que posibiliten la oportuna disponibilidad de información relevante, consistente y confiable sobre el personal disponible y su gasto asociado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de informes de dotación de personal entregados en oportunidad y calidad a Dipres en año } t / N^{\circ} \text{ total de informes de dotación de personal requeridos por Dipres para el año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los Informes de dotación de personal requeridos corresponden a:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ocho informes trimestrales de Dotación de Personal, de la Dirección de Educación Pública y de los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) en funcionamiento en el año t.</li> <li>b. Un informe de la proyección a 4 años de la Dotación de personal de los SLE en funcionamiento en el año t.</li> </ol> </li> <li>2. Los Informes trimestrales de dotación remitidos a DIPRES (Sub Departamento de Estadísticas) deberán ser aprobados por el Jefe superior de Servicio, y enviados a través de la página web <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> en acceso restringido en el proceso “Envío Informe Trimestral Dotación de Personal”, en los siguientes plazos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Trimestral de Dotación octubre - diciembre del año t-1, envío de “Antecedentes Generales”, fecha de entrega 8 de enero del año t.</li> <li>b) Informe Trimestral de Dotación octubre - diciembre del año t-1, envío de “Otras Características”, fecha de entrega 23 de enero del año t.</li> <li>c) Informe Trimestral de Dotación enero - marzo del año t, envío de “Antecedentes Generales”, fecha de entrega 8 de abril del año t.</li> <li>d) Informe Trimestral de Dotación enero - marzo del año t, envío de “Otras Características”, fecha de entrega 23 de abril del año t.</li> <li>e) Informe Trimestral de Dotación abril - Junio del año t, envío de “Antecedentes Generales”, fecha de entrega 8 de julio del año t.</li> <li>f) Informe Trimestral de Dotación abril - Junio del año t, envío de “Otras Características”, fecha de entrega 23 de julio del año t.</li> <li>g) Informe Trimestral de Dotación julio - septiembre del año t, envío de “Antecedentes Generales”, fecha de entrega 8 octubre del año t.</li> <li>h) Informe Trimestral de Dotación julio - septiembre del año t, envío de “Otras Características”, fecha de entrega 23 octubre del año t.</li> </ol> </li> <li>3. Los Informes Trimestrales de Dotación de Personal deberán presentarse sin errores (inconsistencia, imputación, codificación), sin omisiones (en la información a la fecha de corte del trimestre consultado) y deberá contener la siguiente información:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Caracterización del personal de la dotación o fuera de dotación del servicio (incluye personal a honorarios) señalando calidad jurídica; contrato vigente; titulares con reserva de su cargo de planta; con cese de funciones por cualquier causa; renuncia voluntaria para acogerse a la bonificación por retiro; asignación por función crítica; horas extraordinarias autorizadas con pago remunerado o compensación horaria; compensación horaria por actividades de capacitación fuera de la jornada; ausentismo por causales diferentes a licencia médica o permisos antes señalados, es decir: i) Día administrativo, ii) Permiso paternal, iii) Por fallecimiento, iv) Por matrimonio v) Feriado legal, vi) Horas de descanso compensado vii) Permiso sin goce de remuneraciones, viii) Otras causales; aguinaldos y bonos establecidos en la Ley de reajustes del sector público vigente, con excepción del Bono de escolaridad; cargas familiares reconocidas, perciban o no asignación familiar por este motivo y bono de escolaridad; bonificación mensual del artículo 21 de la Ley N°19.429; personal que cotiza por trabajo pesado de acuerdo a la Ley N°19.404, identificando para este personal los antecedentes de autorización de la sobre cotización y el porcentaje de ésta; viatico nacional según tipo; movimientos</li> </ol> </li> </ol>

- contractuales ascendentes; personal que ingresa por primera vez a la institución identificando tipo de proceso de selección.
- b. Características de las licencias médicas y permisos (reposo médico emitido por administrador del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, permiso postnatal parental y Ley Sana), que fueron presentada por funcionarios de la institución (dotación o fuera de dotación) que se inician o se encuentran vigentes durante el período informado aun cuando los funcionarios que hicieron uso de estas licencias médicas y permisos no se encuentren en ejercicio a la fecha de cierre del informe respectivo. Esta caracterización incluye antecedentes sobre la persona que presenta este tipo de ausentismo, de la licencia médica o permiso propiamente tal, y de la gestión del mismo, incluyendo proceso de aprobación y gestión de recuperación de subsidio por incapacidad laboral cuando corresponda.
4. El Informe de proyección a 4 años deberá contener información del personal de la dotación y fuera de la dotación que se desempeña en el programa 01 y programa 02, cuando corresponda, de los Servicios Locales de Educación en funcionamiento en el año t. El Informe de proyección a 4 años, para cumplir el criterio de calidad, deberá contener al menos la siguiente información:
    - a. Diagnóstico del/los territorio/s que incluya: i) Matrícula total de cada establecimiento en el año 2020; ii) Matrícula por niveles y modalidades de la educación provista por cada uno de los establecimientos en el año 2020; iii) Dotación máxima y efectiva a junio de 2020 (Programa 02, Ley de presupuesto vigente) consistente con Informe Trimestral de Dotación informado a DIPRES.
    - b. Las horas docentes contratadas con cada persona.
    - c. El tipo de establecimiento en el que se desempeña (colegios, jardines, etc).
    - d. Tipo de función (docente o de asistente de la educación).
    - e. Análisis de proyección, señalando variaciones respecto del año 2020, para los años 2021, 2022, y 2023 y 2024, que considere al menos lo siguiente: i) Asistencia media del último año; ii) Análisis del efecto en la dotación de las horas lectivas/no lectivas; iii) Proyección a 4 años de matrícula total de cada establecimiento, respecto del año 2019 2020; iv) Proyección a 4 años de matrícula por niveles y modalidades de la educación provista por cada uno de los establecimientos, respecto del año 2020; v) Proyección a 4 años de dotación máxima del personal de planta, contrata y honorarios, de docentes, personal de jardines infantiles y personal asistente de la educación, respecto del año 2020. (Programa 02, Ley de presupuesto vigente); vi) Proyección a 4 años de dotación por niveles y modalidades de la educación provista por cada uno de los establecimientos, del personal de planta, contrata y honorarios, de docentes, personal de jardines infantiles y personal asistente de la educación, respecto del año 2020; vii) Supuestos considerados en la proyección.
  5. Los Informes Trimestrales de Dotación de Personal cumplirán criterio de calidad cuando se presenten sin errores o éstos se subsanen a más tardar a los 3 días hábiles de informadas las observaciones por la Red de Expertos. Los tipos de errores a considerar son:
    - a. Inconsistencia: la información remitida presenta diferencias en su propio contenido, con otros informes remitidos a DIPRES y/o con otras fuentes oficiales.
    - b. Imputación: la información remitida presenta fallas de digitación, cálculo o imputación.
    - c. Omisión: envío de información incompleta o sub-declaración. Es decir no cumple con el criterio de completitud de todas las materias consultadas en cada proceso y todas las personas/casos que se presenten en el período consultado.
  6. Los Informes Trimestrales de Dotación de Personal cumplirán criterio de oportunidad cuando se envíen a DIPRES en los plazos establecidos en el requisito técnico número 2, incluida la subsanación de observaciones, si corresponde.

	<p>7. El Informe de la proyección a 4 años de la dotación de personal se deberá enviar a DIPRES (Sector Presupuestario de Educación) a más tardar el 31 de diciembre del año t, cumpliendo así criterio de oportunidad.</p> <p>8. La Dirección de Educación Pública, en el marco del apoyo técnico que debe brindar a los Servicios Locales de Educación (SLEP), deberá realizar al menos dos actividades de capacitación con evaluación de satisfacción, a los funcionarios y directivos de los SLEP en funcionamiento en el año t, encargados de los temas de personal, con el objetivo de lograr una entrega oportuna y de calidad de los Informes trimestrales de dotación e Informe de proyección a 4 años de la dotación del SLE.</p>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reportes de DIPRES e informes elaborados por el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificados del Subdepartamento de Estadísticas de DIPRES que acreditan la oportunidad, completitud y calidad de los Informes Trimestrales de Dotación.</li> <li>- Certificado del Sector Presupuestario de Educación de la fecha de recepción del Informe y la completitud o no del mismo.</li> <li>- Informe consolidado de Proyección de la Dotación de Personal a 4 años.</li> <li>- Informe de las actividades de capacitación realizadas, incluyendo la convocatoria, registro de participantes, programa, resultados de la evaluación de satisfacción de las actividades.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Sub Departamento de Estadísticas y Sector Presupuestario Educación, Dirección de Presupuestos



## Indicador 6 INDICE EFICIENCIA ENERGÉTICA

<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico de los consumos energéticos del Servicio, procurando su disminución paulatina en función de las condiciones propias de cada institución.
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t)
<b>Requisitos técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt- hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por el Servicio, que cuenten con una lectura efectiva mediante medidores o remarcadores de uso exclusivo de los inmuebles utilizados por el servicio.</li> <li>2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán la electricidad y el gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</li> <li>3. Para el cálculo del índice de eficiencia energética, se considerarán solo aquellos inmuebles que tengan medidores o remarcadores de uso exclusivo y que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición.</li> <li>4. Un mes reportado estará completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo del mes (debido a diferencia en fecha de días de lectura del consumo).</li> <li>5. Para su cálculo, la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh.</li> <li>6. Se entenderá por inmueble a toda edificación utilizada por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas, independiente de la condición de propiedad.</li> <li>7. La ST corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de inmuebles que cada Servicio utilice durante el periodo de medición.</li> <li>8. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética que cumplirán el rol de Gestor Energético del Servicio. El o (los) Gestor(es) deberán registrarse en la plataforma web: <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, realizar y aprobar el curso: “Gestión de energía en el Sector Público”, disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que haya realizado y aprobado el curso en la Agencia de Sostenibilidad Energética.</li> <li>9. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, un catastro de inmuebles a utilizar en el periodo de medición, detallando su información básica (dirección, número(s) de rol(es) y superficie), así como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas asociados a los consumos de los referidos inmuebles. Se deben considerar todos los inmuebles utilizados por la institución, sean estos utilizados parcial o completamente.</li> <li>10. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, sus consumos energéticos de electricidad y gas de 12 meses completos del período t ,para cada uno de los inmuebles del catastro registrados y utilizados por el Servicio. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, (boleta, factura electrónica, documento de la empresa correspondiente o registro gráfico del remarcador).</li> <li>11. Los Servicios, a más tardar el 31 de diciembre del año t, deberán completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, la información de las características constructivas (diseño pasivo) de aquellos inmuebles de su propiedad y que superen los 1.000 metros cuadrados de superficie construida.</li> <li>12. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</li> </ol>
<b>Medios de verificación</b>	Reporte de la Subsecretaría de Energía con:

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro del (o los) Gestor(es) Energético(s), que hayan sido nombrados por el Jefe de Servicio, que acredite la certificación en “Gestión de Energía en el Sector Público”.</li><li>• Registro de caracterización de inmuebles de propiedad del servicio que superan los 1.000 metros cuadrados.</li><li>• Registro de Consumos efectuados disponible en <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>.</li></ul>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de Energía

**Indicador 7 GASTO EN BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO Y ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS**

<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficacia y eficiencia del gasto público
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año } t / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los subtítulos 22 (bienes y servicios de consumo) y 29 (adquisición de activos no financieros) se encuentran definidos en el Decreto (H) N° 854 de 2004 que determina clasificaciones presupuestarias.</li> <li>2. Se entiende por gasto del subtítulo 22, (bienes y servicios de consumo) a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público.</li> <li>3. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes. No incluye terrenos.</li> <li>4. Los Montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos informados por las instituciones en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (Dipres), en base devengado.</li> <li>5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados.</li> <li>6. Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29, corresponde al Presupuesto aprobado por el Congreso Nacional.</li> <li>7. Cifras en Miles de \$ de cada año</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte del SIGFE con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ejecución del gasto por subtítulo y del presupuesto inicial, del período t, de la institución. Versión ejecución DIPRES.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos

**Indicador 8 EJECUCIÓN DE LOS GASTOS EN DICIEMBRE RESPECTO DEL GASTO TOTAL EJECUTADO**

<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100.$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total de Gasto ejecutado corresponde a los egresos públicos definidos como los pagos efectivos y por compromisos, las obligaciones que se devenguen y no se paguen en el respectivo ejercicio Presupuestario.</li> <li>2. Total de Gasto representa los flujos financieros correspondientes a la aplicación de los recursos de la entidad que han sido autorizados como gastos en el presupuesto.</li> <li>3. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados.</li> <li>4. Se entiende por ejecución presupuestaria en el mes de diciembre a los gastos ejecutados por la institución en el mes de diciembre del año t, esto es del 1 al 31 de diciembre.</li> <li>5. Total de gastos ejecutados acumulados al cuarto trimestre, corresponde al gasto ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>6. Cifras en Miles de \$ de cada año.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte SIGFE con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Ejecución año t, ejecución acumulada al cuarto trimestre del año t. Versión ejecución Dipres.</li> <li>• Informe de Ejecución Mensual año t, ejecución del mes de diciembre del año t. Versión Ejecución Dipres.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos.

**Indicador 9 DESVIACIÓN MONTOS CONTRATOS DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA**

<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficiencia del gasto de inversión en obras de infraestructura pública (subtítulo 31)
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados con aumento efectivo de gastos en el año } t - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año } t}{\text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}} \right) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contrato de obra de infraestructura pública: Es un acto por el cual el Ministerio encarga a un tercero la ejecución, reparación o conservación de una obra pública, la cual debe efectuarse conforme a lo que determinan los antecedentes de la adjudicación, incluyendo la restauración de edificios patrimoniales, y cuenta con resolución de adjudicación, contrato y autorización de inicio de obras.</li><li>2. Contrato de obra de infraestructura pública finalizado: Considera aquel contrato que cuenta con recepción definitiva de obras y resolución de liquidación de contratos.</li><li>3. Contrato de obra de infraestructura pública finalizado con aumento efectivo de gasto: Considera aquellos contratos finalizados cuyo monto final del contrato es mayor al monto inicial del contrato.</li><li>4. Montos finales de contrato de obra de infraestructura pública: Monto cancelado al contratista, producto del contrato de obra finalizado, establecido en la resolución de liquidación de contrato.</li></ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Base de Datos con todos los contratos de obra de infraestructura pública, identificando aquellos finalizados en año t: N° y fecha de resolución de autorización de contrato, con monto inicial contratado, N° y fecha de acta de recepción definitiva de obra, N° y fecha Resolución con monto final de contratos de obras de infraestructura pública finalizados año t, N° y fecha de resoluciones de modificación de contratos, N° y fecha de actas de recepción conforme, N° y fecha de resolución de liquidación de contrato.
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos.

### Indicador 10 LICITACIONES SIN OFERENTES

<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contar con procesos de compra participativos y eficientes.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Todas las licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</li> <li>b. La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde.</li> <li>c. Las “Informadas”, que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N° 19.886 en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma.</li> <li>d. Las licitaciones en estado “Revocada”, siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</li> <li>e. En el caso de las licitaciones en estado “Suspendida”, sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por el Tribunal con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</li> </ol> </li> <li>2. Licitación en las que se cerró la recepción de ofertas no considera las re-adjudicaciones.</li> <li>3. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas que no tuvieron oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado “desierta” por falta de oferentes.</li> <li>4. Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</li> <li>5. Los Servicios que presenten al menos un (1) proceso de licitación sin oferentes en el año t, deberán elaborar un informe de análisis con las razones por las cuales, el o los procesos en que se cerró la recepción de ofertas, quedó o quedaron sin oferentes.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte Dirección de Compras con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bases de datos del Sistema ChileCompra (<a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>), con el resultado del indicador calculado y dispuesto por la Dirección de Compras y Contratación Pública.</li> <li>- Informe de análisis, con las razones por las cuales, el o los procesos de licitación en que se cerró la recepción de ofertas quedaron sin oferentes en el año t, según corresponda.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección Compras y Contratación Pública (Dirección ChileCompra)

### Indicador 11 SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS

<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7).
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales presencial, telefónico y digital, según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos.</li> <li>2. El marco muestral para cada institución se organiza en grupos o estratos, definidos por servicios y/o canal a través del cual se entrega. En cada grupo o estrato el muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianza máxima y un nivel de confianza del 95% y cuando corresponda corrección por finitud (límite).</li> <li>3. La muestra a encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios debidamente definido, representativa a nivel nacional y seleccionada aleatoriamente, con un error muestral total efectivo de máximo 2,5%.</li> <li>4. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en <a href="https://satisfaccion.gob.cl/">https://satisfaccion.gob.cl/</a>.</li> <li>5. La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Institución a través de un proceso licitatorio de compra colaborativa y en coordinación con la Red de Expertos.</li> <li>6. Los resultados deben estar publicados en el portal <a href="https://satisfaccion.gob.cl/">https://satisfaccion.gob.cl/</a> cumpliendo con los estándares establecidos por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Final de Medición de Satisfacción elaborado por empresa externa contratada.</li> <li>• Publicación resultados y base de datos en el portal <a href="https://satisfaccion.gob.cl/">https://satisfaccion.gob.cl/</a></li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.

## Indicador 12 RECLAMOS RESPONDIDOS

<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de reclamos respondidos en año } t / \text{Total de reclamos recibidos al año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se consideran reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.</li> <li>2. Se entiende por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.</li> <li>3. Se entiende por respuesta resolutive la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.</li> <li>4. Total de reclamos recibidos al año t, corresponde a los reclamos recepcionados por el Servicio en el año t, incluyendo los reclamos recibidos en años anteriores y no respondidos.</li> <li>5. El periodo de medición para los reclamos recibidos considera años anteriores y hasta el 31 de diciembre del año t. El período de medición para los reclamos respondidos considera del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y con la Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos sobre Contratos de Suministro y prestación de servicios, y aquellos reclamos derivados a otros servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la institución.</li> <li>7. El servicio deberá precisar el ID del reclamo, actuaciones, atenciones y producto (bien y/o servicio) que aplica, fecha de ingreso del reclamo, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta y estado del reclamo, únicamente con los siguientes estados: ingresado, en análisis, respondido.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Base de datos con ID del reclamo, actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que aplica, fecha de ingreso, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta y estado del reclamo.
<b>Red de Expertos</b>	Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia



### Indicador 13 TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN

<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t) / (Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t).
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con la entrega de una respuesta para el solicitante.</li> <li>2. El indicador mide el proceso de provisión de un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, desde la solicitud realizada por el usuario hasta que lo recibe y cuyo proceso puede estar compuesto por uno o más trámites.</li> <li>3. Trámites solicitado por el usuario finalizados en el año t: corresponden a aquellos en que el usuario ha recibido el bien o servicio solicitado o, ha recibido una respuesta que rechaza su solicitud.</li> <li>4. El número de días contabilizados para los trámites finalizados, corresponden a días corridos. Se considera que el día 1 del trámite corresponde al día siguiente a la solicitud de éste.</li> <li>5. El producto (bien y/o servicio) elegido deberá corresponder a aquel que tiene mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios, asociado a producto estratégico institucional, y/o prioridades presidenciales, excluyendo productos de entrega inmediata o en el mismo día de su recepción y, contar con la opinión técnica de la Red de Expertos.</li> <li>6. En nota del indicador, el Servicio deberá precisar el nombre del producto (bien y/o servicio), el/los trámite/s de los que forman parte del Registro Nacional de Trámites del Estado (RNT), ID del trámite en el RNT, hito de inicio (solicitud) e hito de finalización (recepción).</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos con ID del trámite, fecha de solicitud, fecha de finalización y, número de días corridos de tramitación y estado del trámite.</li> <li>• Registro Nacional de Trámites vigente en el año t, definidos por SEGPRES.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

### Indicador 14 TRÁMITES DIGITALES

<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante el uso de tecnologías digitales, generando información consolidada y estandarizada sobre la entrega servicios y beneficios del Estado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año } t / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año } t) * 100.$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de una respuesta para el solicitante.</li> <li>2. Trámites digitalizados: Corresponde a los que se encuentren en los siguientes niveles de digitalización:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Trámite Nivel 3d digitalizado: Aquel que puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación en sentido estricto (Ley o Decreto) requiere de una etapa presencial. Para estos efectos, el Servicio deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización, interpretación jurídica fundada y firmada por el encargado de control jurídico institucional o Jefe de Servicio.</li> <li>b. Trámite digitalizado Nivel 4: Aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital.</li> </ol> </li> <li>3. Transacciones: corresponde a la contabilización de los trámites finalizados, es decir, aquellos que concluyeron con la entrega de una respuesta al solicitante, favorable o desfavorable al 31 de diciembre de 2020.</li> <li>4. Canal de Atención: corresponde a los medios de contacto disponibles para realizar el trámite de inicio a fin. Se clasifican en: presencial, digital y telefónico.</li> <li>5. Registro Nacional de Trámites: Instrumento oficial de registro de todos los trámites de la Administración central del Estado Administrado y publicado por SEGPRES.</li> <li>6. El servicio deberá mantener actualizada su información en el Registro Nacional de Trámites la que deberá contener al menos el listado de trámites, su caracterización e información de transacciones al 30 de noviembre del año t.</li> <li>7. En cada sitio web institucional deberá existir un acceso directo al listado de trámites declarados en el Registro Nacional, y a la información publicada relativa a cada trámite.</li> <li>8. Los compromisos de digitalización a cumplir durante el año t, deberán ser consistentes con el plan de digitalización institucional propuesto para alcanzar la meta presidencial del 80% de los trámites digitales de cada institución al año 2021, y con la opinión técnica de la Red de Expertos.</li> <li>9. Para verificar que un trámite se encuentra digitalizado, la institución deberá informar en la plataforma web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2020:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. URL operativa del trámite, correspondiente a la URL del portal institucional.</li> <li>b. Reporte y acceso a <i>google analytics</i> asociado a los trámites digitales institucionales. El código de <i>google analytics</i> es un fragmento de código JavaScript que recopila y envía datos desde un sitio web a <i>google analytics</i>. El código de seguimiento de <i>analytics</i> puede agregarse directamente al código HTML de cada página del sitio.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Reporte SEGPRES con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Nacional de Trámites, vigente al año t, administrado por SEGPRES.</li> <li>• Certificado generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con datos efectivos del indicador.</li> <li>• Informe de Cumplimiento generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con listado de trámites, caracterización e información de transacciones.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

### Indicador 15 SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Responder las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en un plazo máximo de 15 días.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t (sin perjuicio de que hayan sido ingresadas el año anterior).</li> <li>2. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría “Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web”, inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.</li> <li>3. Las solicitudes categorizadas como “ No son solicitudes de acceso a la información Pública (NO SAIP), no se consideran en el indicador por no corresponder a solicitudes de acceso a la información pública, tales como “denuncias referidas a un hecho que cause perjuicio”, "pronunciamiento sobre una situación en particular", "reconsideración de una medida adoptada", "solicitud de audiencia con la autoridad del Servicio", "reclamos presentados en una institución fiscalizadora“, pudiendo ser consideradas como ingresadas, pero no como "finalizadas", ni como "finalizada que cumple con el indicador".</li> <li>4. Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo.</li> <li>5. Las instituciones deberán utilizar el “Portal Transparencia Chile”, donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para PMG Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable.</li> <li>6. Aquellos Servicios que utilicen sistema propio pero que se encuentran interoperando con el sistema "Portal Transparencia Chile" utilizarán como medio de verificación planilla provista por la Red de Expertos.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Archivo exportable del sistema “Portal Transparencia Chile” o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: Folio – Fecha de Inicio – Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) – Cantidad de días de trámite. La planilla deberá contener un apartado con la siguiente información consolidada por cada uno de los 12 meses: Total solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) ingresadas – Total SAIP finalizadas en el mes – SAIP que cumplen con indicador.
<b>Red de Expertos</b>	Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.