
ORIENTACIONES PARA INFORMAR

RESULTADOS 2025 DE COMPROMISOS DE GESTIÓN

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS – MINISTERIO DE HACIENDA

Subdepartamento de Gestión Pública – Departamento de Evaluación, Transparencia y Productividad Fiscal
Versión 02 (05 de diciembre de 2025)

CONTROL DE VERSIONES

Nº correlativo	Versión del documento	Descripción	Páginas
1	01	Primera versión	--
2	02	Se incorpora tabla de control de versiones Se corrige expresión, donde decía “Revisión in situ”, se reemplaza por “Sin revisión in situ” Se incorpora tabla con resumen de revisiones in situ Se incorpora Capítulo 7. Indicadores de desempeño del formulario H Se incorpora Capítulo 8. Consulta sobre resultados de implementación Se corrige error de transcripción de fechas asociadas a Medidas de Equidad de Género en consistencia con la ficha del indicador respectivo donde se describen sus orientaciones específicas.	2 27, 49 y 108 130 y 131 132 a 135 136 y 137 138

ÍNDICE TEMÁTICO

CAPÍTULO 1

ORIENTACIONES GENERALES 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.

7

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.

10

CAPÍTULO 3

ORIENTACIONES PARA INFORMAR INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS

Se entregan orientaciones para informar incumplimiento de compromisos, en especial por causas externas no previstas, así como las pautas para evaluar este tipo de casos.

12

CAPÍTULO 4

SISTEMAS DE GESTIÓN

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

15

CAPÍTULO 5

ORIENTACIONES INDICADORES TRANSVERSALES

Corresponde a orientaciones para reportar resultados y medios de verificación de los indicadores considerados en el Programa Marco 2025.

114

CAPÍTULO 6

METODOLOGÍA VALIDACIÓN TÉCNICA

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

128

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).

132

CAPÍTULO 8

Consulta resultados

Se describe consulta sobre resultados de implementación

136

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

Contenido

CONTROL DE VERSIONES	2
ÍNDICE TEMÁTICO.....	3
1. CONTENIDO DEL DOCUMENTO.....	6
CAPÍTULO 1	7
ORIENTACIONES GENERALES POR TIPO DE INCENTIVO	7
1. SERVICIOS CON INCENTIVO Y EVALUACIÓN INICIAL DEL MINISTRO(A) DEL RAMO	7
2. GOBIERNOS REGIONALES	8
3. SERVICIOS CON INCENTIVO Y SIN EVALUACIÓN INICIAL DEL MINISTRO(A) DEL RAMO	9
4. SERVICIOS SIN INCENTIVO	9
CAPÍTULO 2	10
ORIENTACIONES GENERALES PARA MEDIOS DE VERIFICACIÓN	10
1. ASPECTOS GENERALES	10
2. CARACTERÍSTICAS INFORMÁTICAS DE LOS ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	11
CAPÍTULO 3	12
ORIENTACIONES PARA INFORMAR INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS	12
1. ORIENTACIONES PARA INFORMAR NO CUMPLIMIENTOS POR CAUSA EXTERNA NO PREVISTA.....	12
2. CLASIFICACIÓN INCUMPLIMIENTO POR FACTORES EXTERNOS	13
3. PAUTA DE ANÁLISIS DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS.....	13
CAPÍTULO 4	15
ORIENTACIONES SISTEMAS DE GESTIÓN.....	15
1. ORIENTACIONES TRANSVERSALES PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.....	15
<i>Declaración de Cumplimiento.</i>	15
<i>Medios de Verificación.</i>	15
<i>Plazo para Informar.</i>	15
2. SISTEMA PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	16
3. SISTEMA RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES	31
4. SISTEMA ESTADO VERDE	50
5. SISTEMA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA	75
6. SISTEMA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	102
CAPÍTULO 5	114
INDICADORES DE DESEMPEÑO VINCULADOS A INCENTIVO	114
1. INDICADOR TASA DE ACCIDENTES LABORALES.....	115
2. INDICADOR MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO	119
3. INDICADOR INFORMES DE DOTACIÓN DE PERSONAL.....	122
4. INDICADOR CONCENTRACIÓN DEL GASTO SUBTÍTULOS 22 Y 29	124
CAPÍTULO 6	128
METODOLOGÍA DE VALIDACIÓN TÉCNICA PARA COMPROMISOS VINCULADOS A INCENTIVO	128
1. VALIDACIÓN TÉCNICA	128
2. PAUTAS PARA INDICADORES.....	128
3. PAUTAS PARA SISTEMAS.....	129
4. PAUTAS PARA ANÁLISIS DE ERRORES ATRIBUIBLES AL SERVICIO PARA APLICACIÓN DE TASA DE DESCUENTO	130
5. RESUMEN REVISIÓN IN SITU	130
CAPÍTULO 7	132
INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL FORMULARIO H.....	132
1. REGLAS GENERALES	132
2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	132
3. MEDIOS DE VERIFICACIÓN	134
4. BASES DE DATOS	134
5. PLAZOS PARA INFORMAR INDICADORES DEL FORMULARIO H.....	135
6. CONSULTAS	135

CAPÍTULO 8	136
CONSULTA SOBRE RESULTADOS DE IMPLEMENTACIÓN	136
CAPÍTULO 9	138
CALENDARIOS DEL PROCESO	138
1. RESUMEN CALENDARIO ORIENTACIONES PARA INFORMAR RESULTADOS	138
2. PMG Y PMG ADSCRITOS CCHEN, ADUANAS Y DEDECON	139
3. GOBIERNOS REGIONALES	140
4. MEI.....	141
5. PMG ADSCRITOS MINSAL.....	142
6. SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE (SMA).....	143
TABLA DE SIGLAS	144

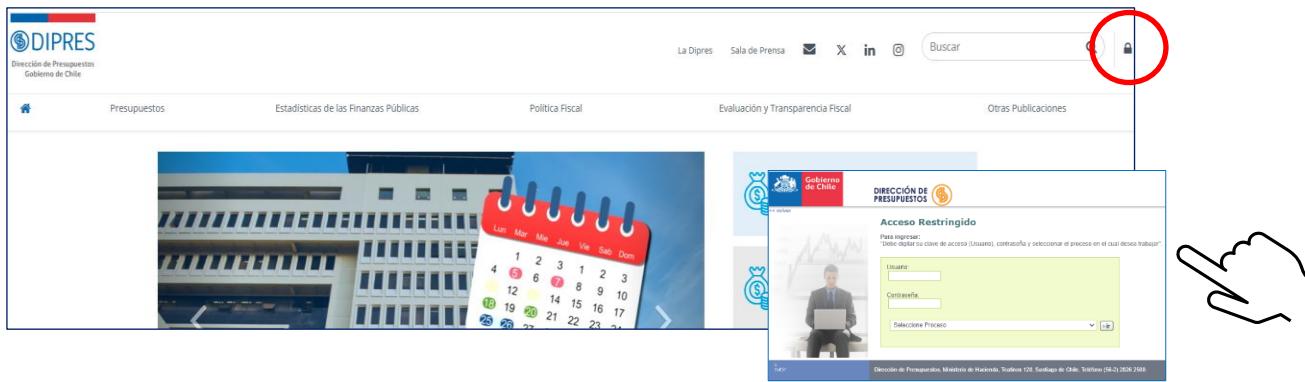
1. Contenido del documento

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, 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:

[>> Acceso restringido >> Evaluación Cumplimiento 2025](https://www.dipres.gob.cl)



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 GENERALES POR TIPO DE INCENTIVO

1. Servicios con incentivo y evaluación inicial del ministro(a) del 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 jueves 8 y el jueves 15 de enero de 2026

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 jueves 15 de enero de 2026

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 jueves 15 de enero de 2026

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 jueves 15 de enero de 2026

3. Servicios con incentivo y sin evaluación inicial del ministro(a) del ramo

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

- Instituciones que prometen 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 jueves 15 de enero de 2026.

Plazo servicios PMG Adscritos Minsal: Hasta el viernes 30 de enero de 2026.

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 viernes 30 de enero de 2026.

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 <https://www.dipres.gob.cl> >> Acceso restringido >> Evaluación Cumplimiento 2025.
- 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 de 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 2025.

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

PASO N° 1 Clasificar la razón del incumplimiento como causa externa no prevista y/o gestión interna.

PASO N° 2 Si lo fundamenta como una causa externa no prevista, debe indicar 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) no previstas:

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

2. HECHOS FORTUITOS COMPROBABLES

<ul style="list-style-type: none">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.
<ul style="list-style-type: none">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.
<ul style="list-style-type: none">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.
<ul style="list-style-type: none">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.
<ul style="list-style-type: none">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.
<ul style="list-style-type: none">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.
<ul style="list-style-type: none">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. Pauta de Análisis de Incumplimiento de Compromisos.

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.

La pauta 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. Solicitud 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, si así lo determinan las autoridades competentes.

PAUTA DE ANÁLISIS DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

TIPO REVISIÓN	PREGUNTAS
1º Análisis de los fundamentos	<p>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 2025? 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?</p>
2º Análisis de los medios de verificación	<p>4. ¿La justificación es acreditada a través de los medios de verificación presentados?</p>
3º Análisis de consistencia	<p>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?</p>
4º Validez de causa externa y no prevista <small>[Resolución exclusiva del Comité Técnico PMG/Dipres/ministro de Hacienda]</small>	<p>6. ¿Existe causa externa calificada y no prevista que limita seriamente el logro de los objetivos de gestión?</p>

CAPÍTULO 4

ORIENTACIONES 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 prometen 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.

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 jueves 8 y el jueves 15 de enero de 2026.
PMG Gores	Fecha a acordar con el(la) Gobernador(a) Regional, entre el jueves 8 y el jueves 15 de enero de 2026.
MEI	Hasta el jueves 15 de enero de 2026.
MAG SMA	Hasta el jueves 15 de enero de 2026.
PMG adscritos del Ministerio de Salud	Hasta el viernes 30 enero de 2026.

2. Sistema Planificación, Monitoreo y Evaluación



Orientaciones generales.

- a. Hasta las 12:00 horas del **31 de diciembre de 2025**, la Red de Expertos proveerá asistencia técnica y soporte para la carga de información asociada al sistema.
- b. Hasta el **07 de enero de 2026**, la Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica los medios de verificación que correspondan y que se señalan en los siguientes apartados.
- c. El **08 de enero de 2026**, la Secretaría Técnica, a su vez, dispondrá esos archivos en la plataforma web de Dipres, vinculándolo a cada objetivo del sistema. Sus contenidos deberán 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 estos no podrán ser modificados.



Guías metodológicas: [Ingresar aquí.](#)

Sistema Planificación, Monitoreo y Evaluación



Objetivo Sistema. Diseñar e implementar gradualmente procesos de planificación, monitoreo y evaluación que permitan a la institución disponer de información necesaria, suficiente y oportuna para apoyar la toma de decisiones y la rendición de cuentas de su gestión institucional, y contribuir a un desempeño eficaz, eficiente enfocado en la calidad de los servicios proporcionados a los(as) usuarios(as).

Etapas de Desarrollo	Objetivos (título resumen)	Objetivos	Total Requisitos Técnicos
Etapa 1	<p>1</p> <p>Implementación proceso de Planificación Estratégica y presentación de Definiciones Estratégicas en el proceso presupuestario.</p>	<p>La Institución implementa y/o actualiza un proceso de Planificación Estratégica de acuerdo con su norma orgánica y las definiciones estratégicas ministeriales (A0) y las presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A-1 Definiciones Estratégicas).</p>	4
Etapa 2	<p>1</p> <p>Diseño del Sistema de Monitoreo y Evaluación, y presentación de Indicadores en el proceso presupuestario</p>	<p>La institución diseña el Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación (SIM&E), tomando como base la planificación estratégica, los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación aplicables e identificando indicadores de desempeño relevantes.</p>	2
Etapa 3	<p>1</p> <p>Pleno funcionamiento del Sistema de Monitoreo y Evaluación</p>	<p>La Institución tiene en pleno funcionamiento el SIM&E, mide los indicadores de desempeño construidos, e informa los instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación.</p>	1
Etapa 4	<p>1</p> <p>Evaluación del Sistema de Monitoreo y Evaluación</p>	<p>La Institución evalúa el Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación implementado, y que asegura la calidad de la información.</p>	2
	<p>2</p> <p>Evalúa el desempeño institucional</p>	<p>La institución evalúa el desempeño institucional del año anterior e informa al Jefe(a) de Servicio.</p>	2



Etapa 1

Objetivo 1: Definiciones Estratégicas.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	Sólo en el servicio		
<p><i>1. El Servicio implementa un proceso de planificación estratégica, con participación del equipo directivo y funcionarios(as) de todos los estamentos para apoyar la toma de decisiones en el Servicio. Este proceso deberá quedar debidamente documentado a través de las actas respectivas, donde deberá incluirse el registro de participantes.</i></p>	<p>Servicios en etapa 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de sesiones con registros de participantes. 2. Complementariamente, podrá existir un anexo al acta u otro documento que permita identificar el estamento. <p>Servicios en Etapa 2, 3 y 4 con proceso de planificación estratégica participativo</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Acta de reunión de la jefatura superior y su equipo directivo. 4. Actas de sesiones con registros de participantes. 5. Complementariamente, podrá existir un anexo al acta u otro documento que permita identificar el estamento. <p>Servicios en Etapa 2, 3 y 4 con proceso de planificación estratégica no participativo (interno)</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Acta de reunión de la jefatura superior y su equipo directivo. <p>Servicios en Etapa 2, 3 y 4 sin proceso de planificación estratégica</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Acta de reunión de la jefatura superior y su equipo directivo. <p>[Todos cargados por el servicio]</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Sin revisión In situ</p>	<p>Para servicios en etapa 1 se verifica en "actas de sesiones":</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que se haya tratado como materia la planificación estratégica del servicio. 2. Que haya participado el equipo directivo y funcionarios(as) de todos los estamentos (verificable con documento complementario). <p>Para servicios en Etapa 2, 3 y 4 con proceso de planificación estratégica participativo se verifica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En acta de reunión de la jefatura superior y su equipo directivo la decisión de convocar a nuevo proceso de planificación estratégica participativo. 2. En "actas de sesiones" que se haya tratado como materia la planificación estratégica del servicio. 3. En "actas de sesiones" que haya participado el equipo directivo y funcionarios(as) de todos los estamentos (verificable con documento complementario). <p>Para servicios en Etapa 2, 3 y 4 con proceso de planificación estratégica no participativo (interno):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica en acta de reunión de la jefatura superior y su equipo directivo que la decisión de revisión interna de las definiciones estratégicas establecidas en el proceso anterior. <p>Para servicios en Etapa 2, 3 y 4 sin proceso de planificación estratégica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica en acta de reunión de la jefatura superior y su equipo directivo la ratificación de las definiciones estratégicas establecidas en el proceso anterior.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	Sólo en el servicio		
<p>2. El Servicio presenta los resultados del proceso de planificación estratégica, los que deberán incorporar la revisión y/o análisis de al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas orgánicas que rigen a la institución. • Definiciones Estratégicas Ministeriales (Formulario A0). • Necesidades y problemáticas de la población potencial vinculada al quehacer de la institución. • Propuestas surgidas desde la Jefatura del Servicio y su equipo directivo, y desde los(as) funcionarios(as). • Definiciones surgidas del proceso de planificación estratégica, esto es: Misión, identificación de los Objetivos Estratégicos Ministeriales aplicables al Servicio, definición de Objetivos Estratégicos del Servicio, identificación de los Bienes/Servicios provistos a los(as) ciudadanos(as) y/o usuarios(as), identificación de los(as) ciudadanos(as) y/o usuarios(as) del Servicio, y definición de los Centros de Responsabilidad a cargo de la provisión de los bienes/servicios y del soporte institucional 	<p>Servicios en etapa 1 1. Documento oficial con los resultados del proceso de planificación estratégica</p> <p>Servicios en Etapa 2, 3 y 4 con proceso de planificación estratégica participativo 2. Documento oficial con los resultados del proceso de planificación estratégica</p> <p>Servicios en Etapa 2, 3 y 4 con proceso de planificación estratégica no participativo (interno) 3. Documento oficial con los resultados del proceso de planificación estratégica</p> <p>Servicios en Etapa 2, 3 y 4 sin proceso de planificación estratégica 4. Acta de reunión de la jefatura superior y su equipo directivo.</p> <p>[Cargado por el servicio]</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres Sin revisión in situ</p> <p>Para servicios en Etapa 2, 3 y 4 sin proceso de planificación estratégica: 1. Se verifica en acta de reunión de la jefatura superior y su equipo directivo la ratificación de las definiciones estratégicas establecidas en el proceso anterior.</p> <p>Para los restantes servicios: 1. Se verifica completitud y pertinencia en el contenido del informe para los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Normas orgánicas que rigen a la institución. 1.2. Definiciones estratégicas ministeriales (Formulario A0). 1.3. Necesidades y problemáticas de la población potencial vinculada al quehacer de la institución. 1.4. Propuestas surgidas desde la jefatura superior del servicio, equipo directivo y los funcionarios(as). 2. Se verifica completitud en el contenido del informe para los siguientes aspectos, que corresponden al resultado del proceso de planificación estratégica: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Misión institucional. 2.2. Objetivos estratégicos ministeriales aplicables al servicio. 2.3. Objetivos estratégicos del servicio. 2.4. Bienes/servicios provistos a los ciudadanos y/o usuarios. 2.5. Usuarios del servicio. 2.6. Centros de responsabilidad a cargo de la provisión de los bienes/servicios y del soporte institucional. </p>	

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	Sólo en el servicio		
<p><i>3. En base a los resultados del proceso de Planificación Estratégica el Servicio elabora y presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas de acuerdo con su norma orgánica y la Planificación Estratégica Ministerial vigente, contando con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as), considerando lo siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Misión. Esto es, la Institución define su razón de ser, identificando en su declaración el qué, el cómo y el para quién.</i> • <i>Identificación de los Objetivos Estratégicos Ministeriales (OEM), aplicables al Servicio, establecidos por el Ministerio del ramo con SEGPRES.</i> • <i>Definición de Objetivos Estratégicos del Servicio (OES) expresados como resultados esperados.</i> • <i>Identificación de los bienes y/o servicios finales provistos por el Servicio a los(as) ciudadanos(as) y/o usuarios(as).</i> 	<p>1. Certificado de la red de expertos(as) con opinión técnica favorable (este documento será entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica).</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres Sin revisión in situ</p>	<p>1. Se verifica si el certificado de la red de expertos(as) cuenta con opinión técnica favorable. Si el resultado es “no favorable”, se identifican los motivos para determinar el hallazgo de incumplimiento.</p> <p>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 emisión de la opinión técnica favorable. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (2) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del requisito, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	Sólo en el servicio		
4. El Servicio difunde al menos sus definiciones estratégicas presentadas en la Formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A1) surgidas de su proceso de Planificación Estratégica a sus funcionarios(as), así como la publica en el sitio WEB institucional.	<p>1. Formulario A1 2026 de Definiciones Estratégicas, Versión Ley de Presupuestos (este documento será entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica).</p> <p>2. El servicio deberá completar el formulario “Difusión Planificación Estratégica” en la plataforma web de Dipres dispuesta para el proceso de evaluación.</p> <p>No cargar los registros originarios de cada actividad (estos podrían ser solicitados en revisión in situ, si el sistema y servicio son seleccionados).</p>	<p>3. Registros de difusión.</p> <p>4. Web del servicio con publicación de la Planificación Estratégica institucional (versión proyecto de ley del formulario A1 2026).</p> <p>5. Documento que acredite que la Planificación Estratégica institucional (versión proyecto de ley del formulario A1 2026), fue publicada en la web del servicio a más tardar el 31 de diciembre de 2025.</p>	Documental en plataforma Dipres Revisión in situ	<p>1. Se verifica completitud de las actividades declaradas en el formulario web de Dipres (al menos: Nombre Actividad, Descripción Contenido Actividad, Fecha de Ejecución, Medio de Verificación de Respaldo y Total funcionarios participantes en la actividad).</p> <p>2. Se verifica pertinencia de las actividades declaradas en el formulario web de Dipres (que contenido en “Nombre Actividad” y/o “Descripción Contenido Actividad” hagan referencia a lo establecido en el requisito).</p> <p>3. 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 (“Total funcionarios participantes en la actividad” es mayor a cero (0)).</p> <p>4. Se verifica en la dirección web del servicio la publicación de al menos el contenido del Formulario A1 2026.</p> <p>5. Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ.</p>



Etapa 2

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

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	Sólo en el servicio	
<p>1. El Servicio diseña el Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación (SIM&E), que deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Identificación de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que aplican al Servicio (Formulario H, evaluación ex ante, evaluaciones ex post de programas, Convenio de Alta Dirección Pública (ADP), Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), Seguimiento de Compromisos de Gobierno, Monitoreo de la Oferta Programática, Mecanismos de Incentivo Institucional u otros instrumentos propios del Servicio).</u> • <u>Definición de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro de los objetivos estratégicos vinculados a los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación identificados, señalando su nombre, fórmula de cálculo, dimensiones del desempeño, ámbitos de control, medios de verificación, valores estimados año t+1, notas técnicas cuando corresponda, así como aquellos aspectos de instalación institucional definidos en la ley que rige al Servicio, cuando sea pertinente según la Red de Expertos(as).</u> 	<p>1. El servicio deberá completar el formulario de identificación de Instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación que aplican a la institución². No se cargan registros de respaldo (estos sólo podrían ser solicitados en revisión in situ, si el sistema y servicio son seleccionados).</p> <p>2. Documento del Sistema de Monitoreo y Evaluación [Cargado por el servicio].</p>	<p>3. Registros de respaldo de los instrumentos que le apliquen al servicio.</p>	<p>Documental en plataforma Dipres Revisión in situ</p>
Orientaciones Específicas			
<p>Identificación de Instrumentos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica completitud del formulario web y consistencia con fuentes oficiales de organismos que administran estos instrumentos. 2. 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. <p>Indicadores del Sistema IM&E</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Documento del Sistema de Monitoreo y Evaluación corresponde al conjunto de indicadores definidos por el servicio, que debe contar para cada uno de ellos con al menos la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Instrumento de PM&E vinculado. 1.2. Nombre del indicador. 			

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

ORIENTACIONES PARA INFORMAR RESULTADOS DE COMPROMISOS DE GESTIÓN 2025
Subdepartamento de Gestión Pública – Departamento de Evaluación, Transparencia y Productividad Fiscal

- 1.3. Fórmula de cálculo (Debe corresponder a la relación entre dos variables (numerador y denominador). Una sola variable no constituye un indicador).
 - 1.4. Ámbito de control.
 - 1.5. Dimensión del desempeño.
 - 1.6. Medios de verificación.
 - 1.7. Valores estimados año 2026.
 - 1.8. Notas técnicas, o declarando que no corresponde.
 - 1.9. Objetivo(s) Estratégico(s) (de Formulario A1 2026) del servicio al que contribuye con su medición.
 - 1.10. Identificación de aspectos de instalación institucional definidos en la Ley que rige al servicio, o declarando que no es pertinente.
2. Se verifica completitud y pertinencia (contenido corresponde a lo solicitado) para cada indicador definido.
3. Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ. 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 del 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.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	Sólo en el servicio		
<p>2. El Servicio selecciona de su Sistema de información para Planificación, Monitoreo y Evaluación (SIM&E), los indicadores de desempeño vinculados a la medición de los objetivos estratégicos, y los presenta en el proceso de formulación presupuestaria año t+1 (Formulario H) contando con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as), en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y fórmula de cálculo. • Dimensiones y ámbitos de control. • Medios de Verificación. • Valores estimados año t+1. • Notas técnicas cuando corresponda. 	<p>1. Formulario H de Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2026.</p> <p>2. Certificado de la red de expertos(as) con opinión técnica favorable. (estos documentos serán entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica).</p>	--	Documental en plataforma Dipres Sin revisión in situ	<p>1. Se verifica si el certificado de la red de expertos(as) cuenta con opinión técnica favorable. Si el resultado es “no favorable”, se identifican los motivos para determinar el hallazgo de incumplimiento.</p> <p>2. Se verifica que los indicadores del Formulario H 2026 son una selección de su Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación, cotejándolo con el documento presentado para el requisito anterior.</p> <p>3. 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 emisión de la opinión técnica favorable. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del requisito, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI.</p>



Etapa 3

Objetivo 1: Pleno funcionamiento del SIM&E

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	Sólo en el servicio	
<p>1. El Servicio tiene en pleno funcionamiento el Sistema de Información para la Planificación, Monitoreo y Evaluación (SIM&E), para lo cual <u>mide correctamente los indicadores de desempeño elaborados e identificados en la etapa anterior (Formulario H t+1 y los otros instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación)</u>, lo que significa que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación. • Los valores informados corresponden al alcance y/o periodo de medición. 	<p>1. Informe con medición de los indicadores del SIM&E. Archivo <u>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].</p> <p>2. Medios de verificación de indicadores del Formulario H 2025. 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).</p>	<p>3. Archivos de respaldo de los resultados informados por indicador.</p>	Documental en plataforma Dipres Revisión in situ
Orientaciones Específicas			
<p>1. Para el “Informe con medición de los indicadores del SIM&E” 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 él de los requisitos establecidos.</p> <p>2. 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.</p> <p>3. Se verifica completitud por indicador de la siguiente información presentada en el informe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Instrumento de PM&E vinculado. 3.2. Nombre del indicador. 3.3. Fórmula de cálculo. 3.4. Valores efectivos 2025 3.5. Medios de verificación. <p>4. Para todos los indicadores del Formulario H:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Se cotejan valores del indicador con los registros del servicio cargados en plataforma web de Dipres. 4.2. Se coteja consistencia de los valores de la plataforma web de Dipres con los señalados en el “Informe con medición de los indicadores del SIM&E”. 			

5. La revisión in situ de indicadores informados en el medio de verificación cargado por el servicio, distintos del Formulario H, consiste en cotejar valores del indicador con los registros del servicio, para una muestra según la siguiente tabla:

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

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	Sólo en el servicio	
<p>1. El Servicio evalúa el Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación (SIM&E) implementado, presentando un informe que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el <u>sistema permite medir la totalidad de indicadores</u> requeridos por los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que le aplican al Servicio. • Que la <u>medición de los indicadores cumple con la frecuencia necesaria</u> para garantizar la oportunidad en la reportabilidad requerida por los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que le aplican al Servicio. 	<p>1. Informe con resultados de la evaluación del SIM&E.</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Sin revisión in situ</p>
Orientaciones Específicas			
<p>1. Se verifica completitud, consistencia y pertinencia en el informe presentado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Se debe abordar la totalidad de indicadores requeridos por los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que le aplican al servicio (completitud), y en particular establecer si se cumple con la frecuencia establecida (periodicidad de la medición y plazos para presentar información requerida por otras instituciones). 1.2. Se verifica consistencia de los indicadores presentados en el informe con la información declarada por instrumento para las etapas 2 y 3. 1.3. 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 (pertinencia). <p>2. La evaluación del punto anterior se abordará aplicando la siguiente pauta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. 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. 2.2. El informe identifica para cada indicador: <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1. Si está correctamente definido, y analiza aquellos casos que no cuentan con esta condición, 2.2.2. La frecuencia requerida de medición. Esto es: <ol style="list-style-type: none"> 2.2.2.1. Si efectivamente se están midiendo. 2.2.2.2. Si la medición se está realizando según la frecuencia definida para cada uno. 2.2.2.3. El cumplimiento de plazos en la entrega de información a instituciones externas como la Dirección de Presupuestos, Subsecretaría de Evaluación Social, Contraloría General de la República o Auditoría Ministerial y Cuenta Pública, entre otros. 2.2.2.4. Analiza aquellos casos que no cumplen con alguno de estos aspectos establecidos. 2.2.3. Analiza si esta frecuencia permite garantizar la oportunidad en la reportabilidad requerida por los instrumentos PME. 2.2.4. 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. 2.3. 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? 2.4. 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). 			

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	Sólo en el servicio	
<p>2. El Servicio evalúa el proceso de generación de información de su Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación, presentando un informe que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los <u>mecanismos de recolección</u> de información permiten capturar todos los atributos esperados de los datos base sin pérdida de información (completitud). • Que los <u>mecanismos de sistematización</u> de la información consideran la totalidad de los datos base capturados, permitiendo que los informes y reportes generen información sin que exista pérdida de datos. 	1. Informe con resultados de la evaluación de la información generada por el SIM&E.	--	Documental en plataforma Dipres Sin revisión in situ
Orientaciones Específicas			
<p>1. Se verifica completitud, consistencia y pertinencia en el informe presentado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Se debe abordar la totalidad de indicadores requeridos por los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que le aplican al servicio (completitud), y en particular si los datos base vinculados cumplen con los estándares definidos en los requisitos técnicos. 1.2. Se verifica consistencia de los indicadores presentados en el informe con la información declarada por instrumento para las etapas 2 y 3. 1.3. 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 (pertinencia). <p>2. La evaluación del punto anterior se abordará aplicando la siguiente pauta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. El informe identifica los mecanismos de recolección de información, es decir, las bases de datos fuente que son utilizadas, y su vinculación con los indicadores medidos por el sistema. 2.2. El informe describe para cada base de datos fuente el procedimiento de selección de los registros a revisar. 2.3. 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: <ol style="list-style-type: none"> 2.3.1. Existencia de registro para cada uno de los sujetos de medición. 2.3.2. Captura de la totalidad de los atributos requeridos para la medición de indicadores. 2.3.3. Ausencia de registros duplicados. 2.3.4. Ausencia de registros incompletos. 2.3.5. Para cada registro los atributos capturados son los verdaderos (sin errores). 2.4. 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. 2.5. En el marco de la evaluación de los mecanismos de sistematización de la información del sistema, para cada indicador, el informe: <ol style="list-style-type: none"> 2.5.1. Identifica los datos de numerador y denominador registrados en sus informes y reportes. 2.5.2. Compara el total de esos datos con los criterios de completitud (abordados en la pregunta 2.3) y determina el porcentaje de pérdida de datos. 2.6. 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. 2.7. 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 2024

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	Sólo en el servicio		
1. <i>El Servicio evalúa el desempeño en el año t, previo al proceso de formulación presupuestaria del año t+1, considerando los resultados de los indicadores en el año t-1 de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación comprometidos que le aplican, identificando hallazgos, y las causas de las desviaciones y estableciendo compromisos a ser implementados durante el año t y siguientes, según corresponda, que permitan superar las causas de las desviaciones.</i>	1. Informe con resultados de la evaluación del SIM&E.	--	Documental en plataforma Dipres Sin revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> Se verifica que la “evaluación” se realizó previo al proceso de formulación presupuestaria del año t+1, esto es, hasta el 30 de mayo de 2025, que de acuerdo con el oficio circular N°14, del 30 de abril de 2025, del ministro de Hacienda, estableció como plazo para enviar a la Dirección de Presupuestos las proposiciones del proyecto de presupuesto de las instituciones correspondientes. En el informe presentado, se verifica para cada indicador medido en 2024 (completitud): <ol style="list-style-type: none"> Instrumento de PM&E vinculado. Nombre del indicador. Valores efectivos 2024. Valores efectivos 2023. Valores estimados 2024. Porcentaje de logro respecto del valor estimado 2024. Porcentaje de avance respecto del valor efectivo 2023. Identificación de hallazgos Identificación de causas de las desviaciones Compromisos para superar las causas. El contenido de las causas de justificaciones de desviaciones es pertinente al indicador y al % de logro y de avance. Los compromisos permiten superar las causas de las desviaciones. Los indicadores y sus resultados 2024 son los mismos que los señalados en el informe elaborado en el marco de la etapa 3 del sistema en 2024. El informe identifica los casos de indicadores sin mediciones y las razones de esa situación.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	Sólo en el servicio		
2. El(la) Jefe(a) de Servicio, su equipo directivo y la unidad responsable del control de gestión realizan una reunión formal de análisis, previo al proceso de formulación presupuestaria del año t+1, de los resultados de la evaluación del desempeño institucional del año anterior, registrando en acta los asistentes y temas tratados.	1. Acta de la reunión, asistentes y materias tratadas.	--	Documental en plataforma Dipres Sin revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica que la “reunión” se realizó previo al proceso de formulación presupuestaria del año t+1, esto es, hasta el 30 de mayo de 2025, que de acuerdo con el oficio circular N°14, del 30 de abril de 2025, del ministro de Hacienda, estableció como plazo para enviar a la Dirección de Presupuestos las proposiciones del proyecto de presupuesto de las instituciones correspondientes. 2. Se verifica en el acta que al menos participan: la jefatura superior del servicio, su equipo directivo y la unidad responsable del control de gestión. 3. Se verifica en el contenido del acta como materia tratada los resultados de la evaluación del desempeño institucional. 4. Se verifica que el contenido del acta es consistente con la información del reporte presentado para el requisito anterior.

3. Sistema Riesgos Psicosociales Laborales



Orientaciones generales.

- a. Hasta las **12:00 horas del 31 de diciembre de 2025**, la Red de Expertos proveerá asistencia técnica y soporte para la carga de información asociada al sistema.
- b. Hasta las **23:59 del 31 de diciembre de 2025**, los servicios deberán cargar la información asociada al cumplimiento de los requisitos técnicos del sistema en la plataforma <https://pmg.suseso.cl>.
- c. Hasta el **07 de enero de 2026**, la Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica un reporte que sistematiza la información cargada en dicha plataforma, en formato Excel, denominado “Reporte SRPSL” por cada servicio.
- d. El **08 de enero de 2026**, la Secretaría Técnica, a su vez, dispondrá ese archivo en la plataforma web de Dipres, vinculándolo a cada objetivo del sistema. Sus contenidos deben 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 archivo en cuestión no podrá ser modificado.
- e. Este archivo 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://pmg.suseso.cl> y el cotejo con fuentes primarias custodiadas por el servicio, mediante revisión in situ (RIS) si éste resultara seleccionado.
- f. Se informan las orientaciones del sistema para etapas 1 a 3, ya que en 2025 no hay servicios que hayan comprometido la etapa 4.



Plataforma Red de Expertos/as: <https://pmg.suseso.cl>



Guía Metodológica Etapa 1: Ingresar [aquí](#).

Guía Metodológica Etapa 2: Ingresar [aquí](#).

Guía Metodológica Etapa 3: Ingresar [aquí](#).

Sistema Riesgos Psicosociales Laborales



Objetivo Sistema. Generar entornos de trabajo psicológicamente saludables en los Servicios Públicos a través de una gestión efectiva de los riesgos psicosociales en el trabajo

Etapas de Desarrollo	Objetivos (título resumen)	Objetivos	Total Requisitos Técnicos
Etapa 1	1 Marco de gobernanza para el Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales.	La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	4
	2 Diagnóstico y difusión de los riesgos psicosociales laborales del Servicio.	El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSES0, de manera participativa.	6
Etapa 2	1 Definición de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales y elaboración de un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	4
Etapa 3	1 Implementación y difusión del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	2
Etapa 4	1 Evaluación de la gestión de riesgos psicosociales.	El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	2



Etapa 1

Objetivo 1: Marco de gobernanza del Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
1. <i>El(la) jefe(a) de Servicio, mediante resolución, nombra a un(a) funcionario(a) del equipo directivo o jefatura, como encargado(a) o coordinador(a) del sistema de riesgos psicosociales laborales.</i>	1. Reporte SRPSL	<p>2. La resolución exenta que designa al (la) encargado(a) o coordinador(a) del SRPSL. Incluyendo a lo menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y cargo del/la funcionario/a designado/a por el jefe de servicio. • La resolución deberá estar formalizada (firmada) por el(la) jefe(a) del servicio en el año 2025. <p>[cargado por el servicio]</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Sin revisión in situ</p>	<p>1. En el reporte SRPSL se verifica que señale "Si" fue cargada la resolución en plataforma de la Red.</p> <p>2. Se verifica que existe una resolución de la jefatura del servicio.</p> <p>3. Que la resolución señale al menos:</p> <p>3.1. Nombra a un(a) <u>funcionario(a) del equipo directivo o jefatura</u>.</p> <p>3.2. Se nombra a encargado(a) o coordinador(a) del sistema de riesgos psicosociales laborales.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>2. <i>El Servicio define e informa a la Red de Expertos(as) todos sus centros de trabajo y/o las agrupaciones de centros de trabajo, y/o unidad de análisis si corresponde, incluyendo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nombre.</i> • <i>Ubicación, esto es, nivel central, regional, unidades locales u otras.</i> • <i>Número total de 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.</i> • <i>Organismo(s) administrador(es) del Seguro de la ley N°16.744 al(los) que esté afiliado el Servicio y cada uno de los centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo.</i> • <i>Fecha de término de la última aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESOSO realizado en los años 2023 y 2024, o de los cuestionarios anteriores según corresponda.</i> 	<p>1. Reporte SRPSL.</p>	<p>2. Planilla Excel de definición de centros de trabajo. 3. Certificado OTF Red. [cargados por el servicio]</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ</p>	<p>1. En el reporte SRPSL se verifica que señale “Sí” fue cargada la planilla de definición de centros de trabajo en la plataforma de la Red.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
3. <i>El Servicio, previa <u>opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as)</u>, define cuáles centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, evaluarán su riesgo psicosocial dentro del año t y t+1, hasta completar la totalidad de centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo.</i>	1. Reporte SRPSL	2. Certificado de opinión técnica favorable emitido por la Red de Expertos(as). [cargado por el servicio]		Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte SRPSL para se verifica que señale “Si” fue cargado el certificado en plataforma de la Red. 2. En el certificado se verifica que cuenta con la opinión favorable de la Red de Expertos. Si el resultado es “no”, se identifican los motivos de incumplimiento. 3. 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 emisión de la opinión técnica. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del requisito, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
<p>4. El Servicio dispone el funcionamiento de los Comités de Aplicación de cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evaluará el riesgo psicosocial laboral, de acuerdo con la <u>gradualidad</u> aprobada, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Constituye el Comité de Aplicación por resolución</u> del jefe de Servicio. • <u>Capacita a sus integrantes</u>. • <u>Informa al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo</u> de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado y a asociaciones de funcionarios(as) <u>sobre su constitución</u>. 	<p>1. Reporte SRPSL</p>	<p>Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025</p> <p>2. Resolución exenta que constituye el Comité de Aplicación, incluyendo al menos los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Nombre, cargo, área a la que pertenece, indicar si es <u>representante del servicio o los funcionarios/as</u> y nivel jerárquico de cada uno de los <u>miembros titulares y suplentes</u> del Comité de Aplicación. 2.2. Designa al <u>secretario ejecutivo</u> del Comité de Aplicación. 3. Registro de participantes de los CdA en actividad de capacitación. 4. Diplomas que dan cuenta de la realización del curso. 5. Evidencia de difusión sobre la constitución del Comité de Aplicación a través de correo electrónico masivo, boletín institucional, intranet, información en reunión virtual, entre otros; al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la de la institución, con exclusión del personal subcontratado y a asociaciones de funcionarios(as). 6. Planilla Excel de definición de centros de trabajo. <p>Servicios sin centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025</p> <p>7. Certificado de opinión técnica favorable emitido por la Red de Expertos(as) (emitido en el marco del requisito N°3).</p> <p>[cargados por el servicio]</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Sin revisión in situ</p>

Orientaciones Específicas

Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025

Constitución de los CdA

1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale "Si" fue cargada la resolución en plataforma de la Red.
2. Se verifica que existe una **resolución de la jefatura del servicio**.
3. Que la resolución señale al menos:
 - 3.1. Individualice el o los CdA por *cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evaluará el riesgo psicosocial laboral, para los del año 2025*.
 - 3.2. Que estos CdA sean consistentes con los establecidos en la planilla de definición de centros de trabajo (en el marco del RT 2 y 3).
 - 3.3. En cada CdA se identifican funcionarios.

Capacita a los integrantes de los CdA

4. En el Reporte SRPSL se verifica que señale “Si” fue cargado archivo en plataforma de la Red.
5. Se verifica que existe certificado de capacitación para cada miembro titular de los CdA identificados en la resolución, con medición en año 2025.

Informa al personal

6. En el Reporte SRPSL se verifica que señale “Si” fue cargado archivo en plataforma de la Red.
7. En antecedentes presentados que se verifica por *cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evaluará el riesgo psicosocial laboral, para los del año 2025:*
 - 7.1. Hubo una difusión durante el 2025.
 - 7.2. Que la difusión fue con posterioridad a la fecha de resolución de constitución de(los) CdA.
 - 7.3. Individualice el o los CdA por *cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evaluará el riesgo psicosocial laboral para los del año 2025*

Servicios sin centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025

8. En el Reporte SRPSL se verifica que señale “Si” fue cargada la resolución en plataforma de la Red.
9. Se declara cumplido el requisito si en el certificado de opinión técnica favorable emitido por la Red de Expertos(as), establece cero (0) centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo del servicio, que evaluarán su riesgo psicosocial dentro del 2025 (año t).



Etapa 1

Objetivo 2: Diagnóstico y difusión de los riesgos psicosociales laborales del Servicio.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
1. <i>El Servicio, con la participación de los Comités de Aplicación, realiza actividades de sensibilización en los centros de trabajo y/o agrupación(es) si corresponde, en los cuales se aplicará el cuestionario CEAL-SM/SUSESOS en el año t.</i>	1. Reporte SRPSL	<p>Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025.</p> <p>2. Registros de las actividades de sensibilización en los centros de trabajo y/o agrupación(es) en los cuales se aplicará el cuestionario CEAL-SM/SUSESOS en el año 2025, que incorpora al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Fecha de inicio y término de las actividades de sensibilización realizadas. 2.2. Registro de participantes y de comité de aplicación. 2.3. Número total de personas participantes de actividades de sensibilización y áreas de la institución. <p>3. Respaldo de las actividades realizadas que puede incluir: correos electrónicos, cápsulas informativas, información por reunión virtual, u otros.</p> <p>4. Planilla Excel de definición de centros de trabajo.</p> <p>Servicios sin centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025.</p> <p>5. Certificado de opinión técnica favorable emitido por la Red de Expertos(as) (emitido en el marco del requisito N°3).</p> <p>[cargados por el servicio]</p>	Sólo en el servicio	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<p>Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale "Si" fue cargado archivo en plataforma de la Red. 2. En antecedentes presentados que se verifica por <i>cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evaluará el riesgo psicosocial laboral, para los del año 2025</i>: <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Hubo al menos una actividad de sensibilización durante el 2025. 2.2. Se identifica al menos la participación de un miembro del CdA en la actividad. 2.3. Se identifican la participación de funcionarios en la actividad. 2.4. La actividad se realizó con anterioridad a la fecha de inicio de aplicación del cuestionario. 2.5. Se identifican <i>cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evaluará el riesgo psicosocial laboral en el año 2025</i>. 2.6. Se trató como contenido el objetivo y el método del cuestionario. <p>Servicios sin centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale "Si" fue cargada la resolución en plataforma de la Red. 2. Se declara cumplido el requisito si en el certificado de opinión técnica favorable emitido por la Red de Expertos(as), establece cero (0) centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo del servicio, que evaluarán su riesgo psicosocial dentro del 2025 (año t).

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>2. <i>El Servicio mide los riesgos psicosociales laborales según la metodología definida en el “Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental/SUSESOSO (CEAL-SM/SUSESOSO)” vigente al momento de la aplicación, completando dicho cuestionario mediante la plataforma CEAL-SM/SUSESOSO para cada uno de los centros de trabajo y/o agrupación(es) del alcance aprobado.</i></p>	<p>1. Reporte SRPSL</p>	<p>Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025.</p> <p>2. Informe(s) de resultados obtenido de la plataforma CEAL-SM/SUSESOSO (cargado(s) por parte del servicio).</p> <p>Servicios sin centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025.</p> <p>3. Certificado de opinión técnica favorable emitido por la Red de Expertos(as) (emitido en el marco del requisito N°3).</p> <p>4. Certificado de homologación, si corresponde.</p> <p>[cargados por el servicio]</p>	<p>Sólo en el servicio</p>	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Sin revisión in situ</p>	<p>Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale que “Si” fue(ron) cargado(s) los informe(s) de resultados de los centros de trabajo en plataforma de la Red. 2. En el(los) informe(s) de resultado se verifica que por <i>cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evalúa el riesgo psicosocial laboral, para el año 2025:</i> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Se identifica <i>cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evaluó el riesgo psicosocial laboral en el 2025 según alcance aprobado.</i> 2.2. Se aplicó la metodología definida. <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1. Se utilizó la plataforma CEAL-SM/SUSESOSO. 2.2.2. Completitud de contenidos. <p>Servicios sin centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale “Si” fue cargado el certificado con opinión técnica favorable en la plataforma de la Red. 2. Se declara cumplido el requisito si en el certificado de opinión técnica favorable emitido por la Red de Expertos(as), establece cero (0) centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo del servicio a evaluar dentro del 2025 (año t).

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
3. El Servicio sistematiza los resultados de la aplicación del cuestionario, a partir de la información generada en la plataforma CEAL-SM/SUESO, por centro de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo y unidad de análisis, si corresponde, y a nivel de Servicio, considerando al menos la identificación de los niveles de protección (bajo riesgo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto por dimensión.	1. Reporte SRPSL	<p>2. Certificado de opinión técnica favorable del diagnóstico institucional emitido por la Red de Expertos(as) (cargado por el servicio).</p> <p>Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2024 y/o 2025</p> <p>3. Informe de sistematización de resultados de la aplicación del cuestionario por centro de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo y unidad de análisis, si corresponde, y a nivel de Servicio, a partir de la información generada en la plataforma CEAL-SM/SUESO, cargado por parte del servicio.</p> <p>[cargados por el servicio]</p>	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<p>Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2024 y/o 2025</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale que "Si" fue cargado el informe de sistematización de resultados en plataforma de la Red. 2. En el certificado se verifica que cuenta con la opinión favorable de la Red de Expertos y/o sin observaciones a la sistematización de resultados. Si el resultado es "no", se identifican los motivos de incumplimiento. 3. Adicionalmente, el validador técnico externo podrá revisar el informe de sistematización de resultados, verificando que: <p>A nivel de centro de trabajo o agrupaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Se identifica <i>cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evaluó el riesgo psicosocial laboral en el 2025 según alcance aprobado</i>. 3.2. Se identifica los niveles de protección (bajo riesgo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto por dimensión. <p>A nivel de unidad de análisis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Se identifica <i>cada unidad, en que se evaluó el riesgo psicosocial laboral en el 2025 según alcance aprobado</i>. 1.2. Se identifica los niveles de protección (bajo riesgo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto por dimensión. <p>A nivel de servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.3. Que identifique los niveles de protección (bajo riesgo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto por dimensión.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
4. <i>El Servicio constituye grupos de discusión, por cada centro de trabajo y/o agrupación (es) y/o por unidad de análisis, si corresponde.</i>	1. Reporte SRPSL	<p>2. Certificado de opinión técnica favorable del diagnóstico institucional emitido por la Red de Expertos(as) (cargado por la Red).</p> <p>Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025 y/o 2024 con grupo de discusión en 2025</p> <p>3. Registro de realización de grupos de discusión por centro de trabajo y/o por unidad de análisis (cargado por el servicio).</p> <p>[cargados por el servicio]</p>		<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Sin revisión in situ</p>	<p>Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025 y/o 2024 con grupo de discusión en 2025</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale “Si” fueron cargados los registros de realización de grupos de discusión en plataforma de la Red. 2. En el certificado se verifica que cuenta con la opinión favorable de la Red de Expertos y/o sin observaciones a los grupos de discusión. Si el resultado es “no”, se identifican los motivos de incumplimiento. 3. Adicionalmente, el validador técnico externo podrá revisar el registro de realización, verificando que: <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Se identifica cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evaluó el riesgo psicosocial laboral en el 2025 según alcance aprobado. 3.2. Que la fecha de realización del grupo de discusión corresponda al año 2025 y sea posterior a la fecha de aplicación de la encuesta. 3.3. Que liste los asistentes del centro de trabajo y/o unidades de análisis respectiva. 3.4. Incluye un resumen de lo realizado, identificando la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> 3.4.1. Dimensión evaluada. 3.4.2. Resultado dimensión en riesgo no óptimo (suma riesgo medio y alto). 3.4.3. Preguntas con mayor puntaje en la dimensión (se extrae desde el informe de resultados de la plataforma CEAL-SM/SUESO). 3.4.4. Explicación (resumen desde los grupos de discusión).

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>5. El Servicio elabora el diagnóstico institucional, considerando el <u>análisis</u> de los resultados de los grupos de discusión y del Comité de Aplicación, el que cuenta con la opinión <u>técnica favorable</u> de la Red de Expertos(as) y con la <u>aprobación</u> de la jefatura superior del servicio, teniendo en cuenta a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Estado de riesgo, identificando factores protectores (riesgo bajo) y riesgos medio y alto por dimensión y centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde.</u> • <u>Identificación de los principales hallazgos en materia de riesgo psicosocial laboral por centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde.</u> 	1. Reporte SRPSL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de opinión técnica favorable del diagnóstico institucional emitido por la Red de Expertos(as) (cargado por la Red). 2. Diagnóstico institucional del servicio. 3. Asistencia a reunión de análisis de los resultados de los grupos de discusión y el Comité de Aplicación para la elaboración del diagnóstico institucional. 4. Registro de aprobación por la jefatura del servicio. [cargados por el servicio] 		Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<p>Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2025 y/o 2024</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale "Si" fueron cargados los archivos en plataforma de la Red. 2. En el certificado se verifica que cuenta con la opinión favorable de la Red de Expertos. Si el resultado es "no", se identifican los motivos de incumplimiento. 3. Se verifica aprobación del diagnóstico por la jefatura del servicio en fecha posterior al certificado de la Red de Expertos. 4. 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 emisión de la opinión técnica. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (4) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del requisito, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>6. El Servicio difunde el informe de diagnóstico institucional al 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 subcontractado.</i>	1. Reporte SRPSL	2. Registros de la difusión del informe de diagnóstico institucional (cargado por el servicio).		Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	Servicios con centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo medidos en 2024 y/o 2025 1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale que "Si" fueron cargados los registros de la difusión en plataforma de la Red. 2. En los registros de la difusión se verifica que: 2.1. La actividad fue realizada, contrastando la evidencia del medio de difusión y/o material utilizado. 2.2. Los temas tratados consideran un "informe de diagnóstico institucional" asociado a los riesgos psicosociales laborales. 2.3. Se presenta listado de asistencia o de destinatarios.



Etapa 2

Objetivo 1: Definición de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales y elaboración de un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>1. El Servicio <u>define o actualiza una política</u> de gestión de riesgos psicosociales laborales, la que debe estar <u>vigente en el año t</u>, y cuenta con la <u>opinión técnica favorable</u> de la Red de Expertos(as) y con la <u>aprobación mediante resolución de la jefatura</u> superior del servicio, considerando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La <u>participación de los Comité de Aplicación y los grupos de discusión</u>. • Objetivos. • Alcance. • Principios o fundamentos sobre los que se sustenta la política, los que, en cualquier caso, deberán ser consistentes, en lo que sea pertinente, con los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Derechos y deberes del 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. • Organización institucional para la gestión del riesgo psicosocial. • Directrices y líneas de acción. • Actores y roles. • Plazo de vigencia. 	<p>1. Reporte SRPSL</p> <p>[cargados por el servicio]</p>	<p>2. Documento de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales del servicio, vigente en el año t.</p> <p>3. Certificado de opinión técnica favorable emitido por la Red de Expertos(as).</p> <p>4. Resolución exenta que aprueba la política de gestión de riesgos psicosociales laborales, formalizada por la jefatura superior del Servicio en el año t.</p>	<p>5. Documentos de respaldo de las actividades ejecutadas para la participación en la definición de la política.</p>	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Revisión In situ</p>	<p>1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale "Si" fueron cargados los archivos en plataforma de la Red.</p> <p>2. En lo relativo a aprobaciones, en la plataforma de la Red se verifica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Cuenta con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos. 2.2. Que existe una resolución del servicio de año 2025 que aprueba la política. 2.3. Que la resolución contiene la política de gestión de riesgos psicosociales laborales. 2.4. Que el contenido de la política señalada en la resolución corresponda al mismo contenido aprobado por la Red establecido en el anexo del certificado respectivo. <p>3. En lo relativo a la participación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. En una eventual revisión in situ se podrá verificar que efectivamente se realizaron actividades para la elaboración de la política con los todos los Comité de Aplicación y los grupos de discusión, según identificación en requisito 3 del objetivo 1 de la etapa 1. <p>4. 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. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (4) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del requisito, para efectos de determinar el porcentaje global PMG/MEI.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
2. <i>El Servicio difunde la política de gestión de riesgos psicosociales laborales al 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.</i>	1. Reporte SRPSL	<p>2. Listado de asistencia o de destinatarios de la difusión de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales.</p> <p>3. Registro del medio de difusión utilizado y contenido de los temas tratados en la difusión.</p> <p>[cargados por el servicio]</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Sin revisión in situ</p>	<p>1. En el Reporte SRPSL se verifica que se señale que "Sí" fueron cargados los registros de la difusión en plataforma de la Red.</p> <p>2. En los registros de la difusión cargados en la plataforma de la Red se verifica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. La actividad fue realizada. 2.2. Los temas tratados consideran la política de gestión de riesgos psicosociales laborales. 2.3. Se encuentre personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, según el listado de asistencia o de destinatarios.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>3. <i>El Servicio diseña un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, tomando como insumo los resultados del diagnóstico, la participación de los Comités de Aplicación y el resultado de los grupos de discusión, el que cuenta con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) y con la aprobación mediante resolución de la jefatura superior del servicio, que deberá contener al menos lo siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Programa de trabajo que incorpora la identificación y priorización de las acciones y/o medidas correctivas y preventivas específicas que se implementarán, tanto las definidas por el Servicio como las prescritas por el Organismo Administrador del Seguro de la ley N°16.744 (OA) para cada centro de trabajo y/o agrupación(es) y unidad de análisis, si corresponde, plazos y responsables.</i> 	<p>1. Reporte SRPSL</p> <p>[cargados por el servicio]</p>	<p>2. Plan Plurianual de mejoramientos de los entornos laborales del servicio.</p> <p>3. Certificado de opinión técnica favorable emitido por la Red de Expertos(as).</p> <p>4. Resolución exenta de aprobación del plan plurianual de mejoramiento de entorno laborales del servicio, firmada por el jefe superior del servicio.</p> <p>5. Listado de asistencia de los Comité de Aplicación para elaboración del plan</p> <p>6. Acta de las reuniones donde se trató la elaboración del plan plurianual con la participación de los Comité de Aplicación.</p>	<p>7. Informe(s) Organismo Administrador del Seguro de la ley N°16.744</p>	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Revisión in situ</p>	<p>1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale “Si” fueron cargados los archivos en plataforma de la Red.</p> <p>2. En lo relativo a aprobaciones, en la plataforma de la Red se verifica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Cuenta con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos. 2.2. Que existe una resolución del servicio de año 2025 que aprueba el plan. 2.3. Que la resolución contiene el plan. 2.4. Que el contenido del plan señalado en la resolución corresponda al mismo contenido aprobado por la Red establecido en el anexo del certificado respectivo. <p>3. En lo relativo a la participación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Existe registro de listado de participantes, que señale nombres y cargo (esto último para distinguir que participó el(los) Comité(s) de Aplicación). 3.2. Se identifican todos los comités de aplicación del servicio, según identificación en requisito 3 del objetivo 1 de la etapa 1. 3.3. Se verifica en el acta de reunión que se haya tratado la elaboración del plan. <p>4. En una eventual revisión in situ se podrá cotejar que las acciones y/o medidas señaladas en plan corresponden a las prescritas por el Organismo Administrador del Seguro de la ley N°16.744.</p> <p>5. 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 del plan. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del requisito, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
4. <i>El Servicio difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo al 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.</i>	1. Reporte SRPSL	<p>2. Listado de asistencia o de destinatarios de la difusión del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.</p> <p>3. Registro del medio de difusión utilizado y contenido de los temas tratados en la difusión. [cargados por el servicio]</p>	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale que "Si" fueron cargados los registros de la difusión en plataforma de la Red. 2. En los registros de la difusión cargados en la plataforma de la Red se verifica que: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. La actividad fue realizada. 2.2. Los temas tratados consideran el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo. 2.3. Se encuentre personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, según el listado de asistencia o de destinatarios.



Etapa 3

Objetivo 1: Implementación y difusión del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>1. El Servicio implementa progresivamente el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, actualizado si corresponde. Cada acción y/o medida se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella. El informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, aprobado por el jefe de servicio, deberá contener al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Resultados de las acciones y/o medidas comprometidas para el año t ejecutadas.</u> • <u>Principales desviaciones entre los resultados de las acciones y/o medidas ejecutadas respecto de las comprometidas por el Servicio para el año t y su justificación.</u> • <u>Justificación de acciones y/o medidas ejecutadas que no cumplen uno o más de los compromisos establecidos en ella y propone un plan para subsanarlas.</u> 	<p>1. Reporte SRPSL</p>	<p>2. Informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo aprobado para el año t por el jefe de servicio. [cargado por el servicio]</p>	<p>3. Registros de respaldo de cada acción y/o medida ejecutada.</p>	<p>Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Revisión In situ</p>	<p>1. En el Reporte SRPSL se verifica que señale que "Sí" fue cargado el informe de implementación en plataforma de la Red.</p> <p>Revisión de la ejecución de las acciones y/o medidas del Plan de Mejoramiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El requisito se declarará cumplido si el servicio informó todas las acciones y/o medidas implementadas en su totalidad. 2. En una eventual revisión in situ se podrá cotejar que las acciones y/o medidas implementadas cuentan con los respaldos respectivos. <p>Revisión del Informe de Implementación</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Se verifica esté aprobado por la jefatura del servicio. 3. Respecto de la ejecución de cada <u>acción y/o medida</u>: <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Declarar resultados. 3.2. Cuando corresponda, señalar desviaciones entre resultados y su justificación 3.3. Cuando corresponda, para no ejecutadas, presenta: <ol style="list-style-type: none"> 3.3.1. Justificación. 3.3.2. Propuesta de plan para subsanarla.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
2. El Servicio difunde el informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo al 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 subcontractado.	1. Reporte SRPSL	<p>2. Listado de asistencia o de destinatarios de la difusión de la implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.</p> <p>3. Registro del medio de difusión utilizado y contenido de los temas tratados en la difusión.</p> <p>[cargados por el servicio]</p>	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte SRPSL se verifica que se señale que "Sí" fueron cargados los registros de la difusión en plataforma de la Red. 2. En los registros de la difusión cargados en la plataforma de la Red se verifica que: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. La actividad fue realizada. 2.2. Los temas tratados consideran el informe de implementación. 2.3. Se encuentre personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, según el listado de asistencia o de destinatarios.

4. Sistema Estado Verde



Orientaciones generales.

- a. Hasta las **12:00 horas del 31 de diciembre de 2025**, la Red de Expertos proveerá asistencia técnica y soporte para la carga de información asociada al sistema.
- b. Hasta las **23:59 del 31 de diciembre de 2025**, los servicios deberán cargar la información asociada al cumplimiento de los requisitos técnicos del sistema en la plataforma www.gestionaenergia.cl.
- c. Hasta el **07 de enero de 2026**, con la información cargada en dicha plataforma, la Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica en formato Excel el denominado, “**Reporte Control de Carga**” del Sistema Estado Verde, por cada servicio.
- d. El **08 de enero de 2026**, la Secretaría Técnica, a su vez, dispondrá ese archivo en la plataforma web de Dipres, vinculándolo a cada objetivo del sistema. Sus contenidos deberán 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.
- e. 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 las plataformas de Dipres y de la Red de Expertos(as), y el cotejo con fuentes primarias custodiadas por el servicio, mediante revisión in situ (RIS) si éste resultara seleccionado.
- f. Se informan las orientaciones del sistema para etapas 1 a 3, ya que en 2025 no hay servicios que hayan comprometido la etapa 4.



Plataforma Red de Expertos/as: <https://gestionaenergia.minenergia.cl/Account/Login?ReturnUrl=%2F>



Guías metodológicas: Ingresar [aquí](#) e ir a Sección “Guía de Apoyo Sistema Estado Verde”.

Sistema Estado Verde



Objetivo Sistema. Implementar progresivamente una gestión sustentable en los procesos administrativos y en los productos estratégicos de los Servicios, con el fin de disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

Etapas de Desarrollo	Objetivos (título resumen)	Objetivos	Total Requisitos Técnicos
Etapa 1	1 Marco de gobernanza del sistema, concientización de colaboradores y revisión de la política ambiental.	Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5
	2 Diagnóstico de la gestión ambiental del servicio.	Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	9
Etapa 2	1 Diseño y formalización de la política de Gestión Ambiental.	Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	2
	2 Elaboración del Plan de Gestión Ambiental para abordar brechas ambientales.	Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	2
Etapa 3	1 Difusión de la política ambiental y continuación de acciones de capacitación.	Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	2
	2 Implementación del Plan de Gestión Ambiental Institucional.	Implementar el plan de gestión ambiental institucional.	4
Etapa 4	1 Estructura y procesos formativos para la gobernanza del Sistema.	Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	2
	2 Evaluación y mejoras del desempeño del Sistema.	Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	3

Etapa 1

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

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
1. <i>El Servicio constituye el Comité Estado Verde, mediante una resolución, entre cuyos integrantes deberán incluir un representante de la jefatura del servicio. En caso de contar con dicho comité, lo pone en marcha.</i>	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	Servicios sólo con etapa 1: 2. Resolución que aprueba la creación del Comité Estado Verde (CEV). Servicios en etapa 2 y 3: 3. Resolución que aprueba la creación del CEV. 4. Acta de puesta en marcha del CEV. [Todos cargados por el servicio].	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	1. Para servicios en etapa 1, 2 y 3: En la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica que: <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Existe una resolución. 1.2. Que la resolución señale al menos: <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1. 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. 1.2.2. 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. 2. Sólo para servicios en etapa 2 y 3: En la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica que conste un acta de reunión del CEV donde ponga en marcha su trabajo, inicie sus funciones para el año, o similar.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>2. El Comité Estado Verde revisa la existencia de una resolución que apruebe la política de gestión ambiental o de sustentabilidad, que incluya al menos los siguientes aspectos: gestión de residuos y economía circular (Reducir, Reciclar y Reutilizar, 3R), eficiencia energética, gestión hídrica, gestión del papel y compras sustentables, así como mecanismos de concientización ambiental para las y los colaboradores.</i>	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	Servicios sólo con etapa 1: 2. Acta del CEV en la que se identifica que éste revisó la existencia de una política ambiental o de sustentabilidad. 3. En caso de existencia de la política, resolución que la aprueba y sus contenidos. Servicios en etapa 2 y 3: 4. Acta donde el CEV resuelve si elabora, actualiza o mantiene la política medioambiental, en el marco de la etapa [Todos cargados por el servicio].	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	1. Servicios sólo con etapa 1: En la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica que: 1.1. Exista un acta del CEV de 2025 en la que se señala de forma explícita que éste revisó la existencia de una política ambiental o de sustentabilidad. 1.2. En caso de existencia de la política, esta: 1.2.1. Fue aprobada mediante una resolución. 1.2.2. Señala entre sus contenidos temáticas asociadas a sustentabilidad. 2. Servicios en etapa 2 y 3: En la plataforma www.gestionaenergia.cl se verifica que exista un acta del CEV de 2025 en la que se señala de forma explícita que éste revisó la existencia de una política ambiental o de sustentabilidad.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
3. El Servicio informa a la Red de Expertos(as) el catastro de todos los inmuebles que utiliza, excluyendo bodegas, estacionamientos, viviendas fiscales, centros recreacionales y superficies no construidas, independientemente de la condición jurídica de la propiedad. Dicho catastro debe incluir el número total de colaboradores por inmueble, es decir, personal de planta y contrata, personal a honorarios, personal contratado bajo el código del trabajo, subcontratados y contratados bajo cualquier otra modalidad, incluyendo personal externo que se desempeñe en las dependencias de la institución.	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	2. 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 se justifique dicho(s) valor(es). [Todos cargados por el servicio].	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<p>1. En el Reporte Control de Carga se verifica la declaración por parte de la Red de Expertos de que fue informada del catastro de inmuebles, incluido N° de colaboradores del servicio y el N° de colaboradores externos al servicio que se desempeñan en cada unidad.</p> <p>2. 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.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>4. El Comité Estado Verde previa opinión técnica favorable de la Red de Expertos (as), aprueba el alcance gradual de la implementación del Sistema Estado Verde, en sus inmuebles, para aplicar en su conjunto y en cada uno de ellos la gestión energética, de vehículos, traslados de personas, papel, hídrica, de residuos y bienes muebles, en el primer, segundo y/o tercer año.</i>	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	2. Acta del CEV que aprueba alcance gradual cargada por el servicio. [Todos cargados por el servicio].	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte Control de Carga se verifica que: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. El servicio cuenta con la Opinión Técnica Favorable (OTF) al alcance. 1.2. De no contar con la OTF, el informe de cumplimiento se basará en la justificación proporcionada por la Red de Expertos en dicho reporte. 2. En acta del CEV se verifica que el alcance gradual reportado fue aprobado por éste. 3. Para los 2 servicios que tienen texto modificadorio en el requisito, se verificará en el Reporte Control de Carga.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
5. <i>El Servicio bajo la coordinación del Comité Estado Verde y con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos (as) concientiza en materia de Estado Verde a sus colaboradores.</i>	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde, que incluye OTF de la Red de Expertos a la concientización.	2. Acta del comité. 3. Listado de colaboradores concientizados 4. Minuta por cada actividad interna de concientización realizada (sólo cuando se realicen actividades propias). [Todos cargados por el servicio].	5. Respaldo de registros de asistencia.	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Revisión in situ	<u>Coordinación y aprobación concientizaciones</u> 1. En el Reporte Control de Carga se verifica OTF Red al porcentaje de concientizados a alcanzar al año 2025 y de las actividades internas que realización el servicio. 2. En acta se verifica mención a coordinación del Comité Estado Verde de las actividades de concientización a realizar en 2025. <u>Ejecución concientizaciones</u> 3. En el Reporte Control de Carga se verifica el cumplimiento de haber concientizado el porcentaje comprometido y con opinión técnica favorable de la Red de Expertos (as). 4. Complementariamente se podrá verificar a través de los archivos cargados en la plataforma www.gestionaenergia.cl que: 4.1. Existe listado de personas concientizadas. 4.2. Que el “total de colaboradores concientizados” señalado en el Reporte Control de Carga coincide con el total señalado en el “listado”. 4.3. Cuando se presenten “minutas”, se señale información asociada a las concientizaciones realizadas. 5. Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ. 6. Para los 11 SLEP que tienen el siguiente texto modificadorio en requisito: “reemplazando la expresión “concientiza en materia de Estado Verde a sus colaboradores” por “concientiza en materia de Estado Verde solamente a sus colaboradores del programa presupuestario 01”, se verificará en listado de colaboradores concientizados.

Etapa 1



Objetivo 2: Diagnóstico de la gestión ambiental del servicio.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
1. <i>El Servicio desarrolla y aprueba a través del Comité Estado Verde un diagnóstico de su gestión ambiental en el período t (comprendido entre noviembre del año t-1 hasta octubre del año t), y lo reporta a la Red de Expertos(as) mediante la plataforma www.gestionaenergia.cl a más tardar el 31 de diciembre del año t, de quienes obtiene una opinión técnica sobre la completitud y oportunidad de la información. Este diagnóstico de la gestión ambiental considera el análisis y la existencia o inexistencia de los siguientes aspectos y sus fundamentaciones en cada uno de los inmuebles del alcance aprobado de conformidad al Objetivo N°1, Requisito Técnico N°4:</i>	--	<p>1. Acta del CEV en la que éste aprueba el diagnóstico ambiental, cargado por el Servicio. [Todos cargados por el servicio].</p>	--	<p>Sin revisión documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ</p>	<p>1. 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 2025.</p> <p>2. 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:</p> <p>2.1. Medición correspondiente al <u>período t</u> (comprendido entre noviembre del año 2024 hasta octubre del año 2025).</p> <p>2.2. <u>Reportar</u> a la Red de Expertos/as mediante la plataforma www.gestionaenergia.cl a más tardar el 31 de diciembre del 2025.</p> <p>2.3. Contar con una <u>opinión técnica sobre la completitud y oportunidad</u> de la información, por parte de la Red de Expertos/as. 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.</p> <p>2.4. Contar con la <u>existencia o inexistencia</u> de los aspectos establecidos en cada requisito y sus <u>fundamentaciones</u>. En caso de que en el diagnóstico se reporte inexistencia de información:</p> <p>2.4.1. Si es a nivel de servicio (por ejemplo, procedimientos), se verificará su fundamentación en Informe de Análisis del Diagnóstico. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito.</p> <p>2.4.2. Si es a nivel de inmueble (por ejemplo, consumos hídricos), ver protocolo en cada requisito, cuando corresponda.</p> <p>2.4.3. Se entenderá por “inexistencia” es no se entrega información o valores, o bien, el valor informado es cero (0).</p> <p>2.5. Informar cada uno de los inmuebles del <u>alcance</u> aprobado de conformidad al Objetivo N°1, Requisito Técnico N°5.</p> <p>2.6. Contar con el <u>análisis</u> respectivo.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
2. La gestión energética: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Resultado del indicador de Eficiencia Energética, cuya fórmula de cálculo es: (Consumo Total de Energía (CTE) en el período t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados con información de facturación por parte del Servicio en el período t).</i> • <i>Para el cálculo de dicho indicador se considerará el consumo de electricidad y gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado), excluyendo la electricidad que provenga de sistemas fotovoltaicos de auto consumo.</i> • <i>Se deberá reportar el consumo de electricidad y gas natural o de cañería, para todos los inmuebles utilizados por el Servicio, con información de facturación, independiente de la condición del medidor (compartido o no).</i> • <i>Se deberá reportar el consumo de otras fuentes energéticas distintas a las electricidad y gas de cañería que puedan haber ocurrido durante el período.</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde. 2. Documentos de respaldo de los consumos reportados. 3. Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental. [Todos cargados por el servicio]. 	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte Control de Carga se verifica resultado de la opinión técnica sobre completitud y oportunidad de la Red de Expertos. Si el resultado es “no”, se identifican los campos no informados para determinar el hallazgo de incumplimiento. 2. En los casos en que no exista reporte de consumos energéticos en las unidades del alcance, deberá existir una fundamentación en el Reporte Control de Carga. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. 3. En el “Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental”, se presenta una descripción cuantitativa y/o cualitativa a nivel del servicio y de cada unidad que es parte del alcance, de la información de consumo de energía reportada. 4. Complementariamente, el validador técnico externo, 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 <u>fecha</u> (para verificar que cumple con período t) y <u>consumo</u> de energía (kWh para electricidad y/o m³ para gas natural o gas licuado con medidor), ingresada plataforma www.gestionaenergia.cl y el archivo de respaldo respectivo, para 3 meses y un medidor. 	

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>3. La gestión de los vehículos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Inventario de sus vehículos propios, completo y actualizado al año t.</i> • <i>Kilómetros (Kms) recorridos de cada uno de ellos.</i> 	<p>1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde</p> <p>2. Documentos que sistematicen los kilómetros recorridos para muestra de servicios y unidades que señale la plataforma.</p>	<p>3. Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental.</p> <p>[Cargado por el servicio].</p>	<p>4. Documentos de respaldo de kilómetros recorridos o no recorridos.</p>	<p>Documental en plataforma Dipres Revisión in situ</p> <p>Sin revisión documental en plataforma Red</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte Control de Carga se verifica resultado de la opinión técnica sobre completitud y oportunidad de la Red de Expertos. Si el resultado es “no”, se identifican los campos no informados para determinar el hallazgo de incumplimiento. 2. En los casos de inexistencia de dato en las unidades del alcance, deberá existir una fundamentación en el Reporte Control de Carga. En el caso de vehículos sin recorrido en el año, se deberá explicar la razón de ello en el Informe de Análisis de Diagnóstico Ambiental. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. Solo se cumple si las fundamentaciones tienen relación con causas externas, sean o no imprevistos en 2025. 3. En el “Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental”, se presenta al menos una descripción de tipo cuantitativa o cualitativa a nivel del servicio y de cada unidad que es parte del alcance. 4. Complementariamente, el validador técnico externo, en la plataforma de Dipres realizará un análisis de consistencia de información, para una muestra de servicios públicos y de unidades. La revisión consistirá en cotejar la información de <u>fecha</u> (para verificar que cumple con periodo t) y <u>“Recorrido anual total kms período t”</u>, señalada en el Reporte Control de Carga y el archivo de respaldo respectivo, para todas las patentes que corresponda. 5. Para cotejar lo reportado en el Reporte Control de Carga, en una eventual <u>revisión in situ</u> se podrá solicitar para una muestra de unidades y vehículos: <ol style="list-style-type: none"> 5.3. Los documentos que respaldan el dato de kilómetros recorridos; o 5.4. En caso de no uso de vehículo (dato 0), registros de respaldo y/o justificación mediante entrevista.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
4. Traslados de personas: <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de la <u>encuesta origen-destino, provista por la Red de Expertos(as), aplicada al menos al 50% de los colaboradores del alcance definido.</u> • Contabilización del total de viajes por trabajo en avión ida y vuelta. 	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	2. Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental. [Cargado por el servicio].	3. Encuestas respondidas. 4. Documentos de respaldo de viajes en avión (órdenes de compra, por ejemplo).	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Revisión in situ	1. En el Reporte Control de Carga se verifica resultado de la opinión técnica sobre completitud y oportunidad de la Red de Expertos. Si el resultado es “no”, se identifican los campos no informados para determinar el hallazgo de incumplimiento. 2. En los casos de inexistencia de datos de viajes en avión, deberá existir una fundamentación en el Reporte de Control de Carga o el Informe de Análisis de Diagnóstico Ambiental, en que se especifique que el servicio no realiza este tipo de viajes. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. 3. En el “Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental”, se presenta al menos una descripción de tipo cuantitativa o cualitativa a nivel del servicio y de cada unidad que es parte del alcance. 4. En una eventual revisión in situ se podrá: <ul style="list-style-type: none"> 4.3. Solicitar documento de respaldo para validar el dato de “Total de colaboradores encuestados” del Reporte Control de Carga. 4.4. Revisar documentos de respaldo de los viajes (órdenes de compra, por ejemplo).

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>5. La gestión del papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Procedimientos formales destinados a disminuir el consumo de papel (impresión a doble cara, con bajo consumo de tinta u otras).</u> • <u>Nº de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas.</u> • <u>Gasto en resmas de papel.</u> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde. 2. Documentos que sistematicen la información para Nº resmas adquiridas de papel reciclado y no reciclado, para muestra de servicios y unidades que señale la plataforma. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Procedimientos formales para disminuir consumo, en caso de existencia. 4. Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental. <p>[Todos cargados por el servicio].</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Documentos de respaldo de Nº de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas. 6. Documentos de respaldo de gasto en papel. 	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Revisión in situ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte Control de Carga, se verifica resultado de la opinión técnica sobre completitud y oportunidad de la Red de Expertos. Si el resultado es “no”, se identifican los campos no informados para determinar el hallazgo de incumplimiento. 2. En los casos de inexistencia de datos en las unidades del alcance, deberá existir una fundamentación en el Reporte Control de Carga. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. Solo se cumple si las fundamentaciones tienen relación con causas externa, sean o no imprevistos en 2025. 3. En el “Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental”, se presenta al menos una descripción de tipo cuantitativa o cualitativa a nivel del servicio y de cada unidad que es parte del alcance. 4. 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: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Ser procedimientos formales. 4.2. Referirse a medidas para disminuir el consumo de papel. 5. Complementariamente, el validador técnico externo, en la plataforma de Dipres realizará un análisis de consistencia de información, para una muestra de servicios públicos y de unidades. La revisión consistirá en cotejar la información de <u>fecha</u> (para verificar que cumple con periodo t) y “Nº resmas adquiridas de papel reciclado y no reciclado”, señalada en el Reporte Control de Carga y el archivo de respaldo respectivo. 6. En una eventual revisión in situ, para una muestra de unidades, se podrá solicitar documentos de respaldo de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas, si existen.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>6. La gestión hídrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Catastro de artefactos, señalando cuántos se encuentran en buen, regular y mal estado y cuántos usan tecnología de eficiencia hídrica.</i> • <i>Nº de metros cúbicos (M3) de agua consumidos.</i> • <i>Nº de litros de agua envasada adquiridos por el Servicio.</i> 	<p>1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.</p> <p>2. Documentos que sistematicen la información para N° de metros cúbicos (M3) de agua consumidos y N° de litros de agua envasada adquiridos por el Servicio, para muestra de servicios y unidades que señale la plataforma.</p>	<p>3. Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental.</p> <p>[Todos cargados por el servicio].</p>	<p>4. Documentos de respaldo de consumo de agua potable de la red.</p> <p>5. Documentos de respaldo de agua envasada adquirida.</p> <p>6. Documentos de respaldo con el levantamiento de estado de los artefactos.</p>	<p>Documental en plataforma Dipres Sin documental en plataforma Red Revisión in situ</p>	<p>1. En el Reporte Control de Carga, se verifica resultado de la opinión técnica sobre completitud y oportunidad de la Red de Expertos. Si el resultado es “no”, se identifican los campos no informados para determinar el hallazgo de incumplimiento.</p> <p>2. En los casos de inexistencia de datos en las unidades del alcance, deberá existir una fundamentación en el Reporte Control de Carga. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. Solo se cumple si las fundamentaciones tienen relación con causas externa, sean o no imprevistos en 2025.</p> <p>3. En el “Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental”, se presenta al menos una descripción de tipo cuantitativa o cualitativa a nivel del servicio y de cada unidad que es parte del alcance.</p> <p>4. Complementariamente, el validador técnico externo, en la plataforma de Dipres realizará un análisis de consistencia de información, para una muestra de servicios públicos y de unidades. La revisión consistirá en cotejar la información de <u>fecha</u> (para verificar que cumple con periodo t) y “Nº de metros cúbicos (M3) de agua consumidos por el Servicio”, señalada en el Reporte Control de Carga y el archivo de respaldo respectivo.</p> <p>5. En una eventual revisión in situ, para una muestra de unidades, se podrá solicitar documentos de respaldo de:</p> <p>5.1. Consumo hídrico (agua potable por red).</p> <p>5.2. Agua envasada adquirida.</p> <p>5.3. El levantamiento de los artefactos para validar los datos de su cantidad y estado.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
7. La gestión de los residuos: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de reciclaje de residuos, que incluya registros de pesaje y la entrega de certificados de disposición y trazabilidad. • Catastro de contenedores que señale su ubicación y tipo de material de reciclaje. • Kilogramos de residuos reciclados por material. • Kilogramos de residuos no reciclados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde. 2. Documentos que sistematicen la información para kilogramos de residuos reciclados por material y kilogramos de residuos no reciclados, para muestra de servicios y unidades que señale la plataforma. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Documentos de respaldo de procesos de reciclaje de residuos, si existen. 4. Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental. <p>[Todos cargados por el servicio].</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Documentos de respaldo de catastro de contenedores. 6. Documentos de respaldo de kilogramos de residuos reciclados por material. 7. Documentos de respaldo de kilogramos de residuos no reciclados. 	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Revisión in situ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte Control de Carga se verifica resultado de la opinión técnica sobre completitud y oportunidad de la Red de Expertos. Si el resultado es “no”, se identifican los campos no informados para determinar el hallazgo de incumplimiento. 2. En los casos de inexistencia de datos en las unidades del alcance, deberá existir una fundamentación en el Reporte Control de Carga. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. Solo se cumple si las fundamentaciones tienen relación con causas externa, sean o no imprevistos en 2025. 3. En el “Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental”, se presenta al menos una descripción de tipo cuantitativa o cualitativa a nivel del servicio y de cada unidad que es parte del alcance. 4. Complementariamente, el validador técnico externo, en la plataforma de Dipres realizará un análisis de consistencia de información, para una muestra de servicios públicos y de unidades. La revisión consistirá en cotejar la información de <u>fecha</u> (para verificar que cumple con periodo t) y “kilogramos de residuos reciclados por material y kilogramos de residuos no reciclados”, señalada en el Reporte Control de Carga y el archivo de respaldo respectivo. 5. En la plataforma www.gestionaenergia.cl para la revisión de “Procesos de reciclaje de residuos, que incluya registros de pesaje y la entrega de certificados de disposición y trazabilidad”, en caso de existir, se podrá verificar que en su contenido deben: <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Referirse al reciclaje de residuos. 5.2. Incluir registros de pesaje y certificados de disposición y trazabilidad. 6. En una eventual revisión in situ, para una muestra de unidades, se podrá solicitar: <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Documentos de respaldo del catastro de contenedores. 6.2. Documentos de respaldo de los kilogramos de residuos reciclados por material y de kilogramos de residuos no reciclados. Por ejemplo, contratos con empresas recicadoras, facturas, registros de pesaje, si existen.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
8. La gestión de bienes muebles: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para dar de baja los bienes muebles. • Inclusión de acciones para su reciclaje o reutilización en dicho procedimiento. 	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	2. Procedimiento documentado para dar de baja los bienes muebles, si existe, cargado por el servicio. 3. Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental. [Todos cargados por el servicio].	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte Control de Carga se verifica resultado de la opinión técnica sobre completitud y oportunidad de la Red de Expertos. Si el resultado es “no”, se identifican los campos no informados para determinar el hallazgo de incumplimiento. 2. En los casos de inexistencia de información, deberá existir una fundamentación en el “Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental”. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. 3. En el “Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental”, se presenta al menos una descripción de tipo cuantitativa o cualitativa a nivel del servicio y/o de cada unidad que es parte del alcance. 4. En la plataforma www.gestionaenergia.cl para la revisión de “Procedimiento para dar de baja los bienes muebles” e “Inclusión de acciones para su reciclaje o reutilización en dicho procedimiento”, en caso de existir, en su contenido se podrá verificar que deben: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Referirse a la baja los bienes muebles. 4.2. Incluir acciones de reciclaje y reutilización.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
9. La gestión de compras sustentables: <i>Resultado del indicador "Licitaciones públicas adjudicadas y compras ágiles realizadas con requisitos de sustentabilidad", cuya fórmula de cálculo es (Nº de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas que utilizan criterios de evaluación y/o requisitos sustentables / Nº de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas en rubros factibles de aplicar criterios de sustentabilidad) x 100.</i>	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	2. Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental. [Todos cargados por el servicio].	3. 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.	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> En el Reporte Control de Carga se verifica resultado de la opinión técnica sobre completitud y oportunidad de la Red de Expertos. Si el resultado es “no”, se identifican los campos no informados para determinar el hallazgo de incumplimiento. No cumple con informar correctamente si el “Nº de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas que utilizan criterios de evaluación y/o requisitos sustentables” (Numerador) es mayor al “Nº de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas en rubros factibles de aplicar criterios de sustentabilidad” (Denominador). En los casos de inexistencia de información, o se declare valor cero (0) en el denominador del indicador, es decir, “Nº de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas en rubros factibles de aplicar criterios de sustentabilidad”, deberá existir una fundamentación en el Reporte Control de Carga o en el “Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental”. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito. Solo se cumple si las fundamentaciones tienen relación con causas externas, sean o no imprevistas en 2025. En el “Informe de Análisis del Diagnóstico Ambiental”, se presenta al menos una descripción de tipo cuantitativa o cualitativa a nivel del servicio. En una eventual revisión in situ, para una muestra de licitaciones o compras ágiles, se podrá solicitar respaldos de la aplicación o no aplicación de los criterios de sustentabilidad.

Etapa 2



Objetivo 1: Diseño y formalización de la política de Gestión Ambiental.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
<p>1. El Servicio, como resultado de la revisión realizada en la etapa 1, elabora, mantiene o actualiza la política de gestión ambiental y la <u>relación de ésta con las definiciones estratégicas institucionales</u>. Dicha política propuesta por el Comité Estado Verde deberá ser <u>aprobada por la jefatura del servicio</u>, mediante <u>resolución</u> exenta, posterior al proceso de <u>participación consultiva</u> al 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.</p>	<p>1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.</p>	<p>2. Acta donde el CEV resuelve si elabora, actualiza o mantiene la política medioambiental. 3. Minuta del proceso de participación consultiva. 4. Resolución que aprueba la política y sus contenidos. [Todos cargados por el servicio].</p>	<p>5. Documentos de respaldo de las actividades ejecutadas para la participación consultiva en la definición de la política.</p>	<p>Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Revisión in situ</p>

Orientaciones Específicas

Servicios que elaboran por primera vez la política o actualiza la aprobada en 2024:

1. Se verifica que existe una resolución del servicio que aprueba la política.
2. Se verifica que en la resolución se abordan al menos los siguientes contenidos:
 - 2.1. Gestión de residuos y economía circular (Reducir, Reciclar y Reutilizar, 3R).
 - 2.2. Eficiencia energética.
 - 2.3. Gestión hídrica.
 - 2.4. Gestión del papel.
 - 2.5. Compras sustentables.
 - 2.6. Mecanismos de concientización ambiental para las y los colaboradores.
 - 2.7. Relación con las definiciones estratégicas institucionales.
3. Se verifica que hubo un proceso de participación consultiva, mediante la minuta correspondiente.
4. En una eventual revisión in situ se podrá contrastar la minuta 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.

Servicios que mantienen la política aprobada en 2024

5. Se verifica en acta 2025 del CEV mención a que se mantiene la política medioambiental aprobada en 2024.

Servicios que realizan cambios menores a la política aprobada en 2024

6. En el Reporte Control de Carga se verifica que el servicio declaró que “mantiene” su política con los “cambios menores” señalados en el campo “observación”.
7. Se verifica en resolución del servicio que aprueba la política los “cambios menores” señalados.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>2. El Servicio incorpora la temática medioambiental en su Plan Anual de Capacitación (PAC).</i>	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	2. Plan anual de capacitación 2026 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) 2026. [Todos cargados por el servicio].	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	1. Se verifica en los antecedentes presentados que se señale al menos una temática medioambiental para capacitar.



Etapa 2

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

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>1. El Servicio elabora o actualiza si corresponde, el plan de gestión ambiental propuesto por el Comité Estado Verde, el que deberá ser <u>aprobado por la jefatura del servicio</u>, mediante <u>resolución exenta</u>. El referido plan, deberá ser <u>reportado</u> a más tardar el 31 de diciembre del año t a la <u>Red de Expertos(as)</u> mediante la <u>plataforma www.gestionaenergia.cl</u>, la que deberá emitir una <u>opinión técnica sobre la completitud y oportunidad</u> de la información contenida en el plan.</i>	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	2. Acta del CEV en la que éste aprueba el Plan de Gestión Ambiental elaborado, cargada por el servicio. 3. Resolución exenta en la que se aprueba el plan de gestión ambiental [Todos cargados por el servicio].	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte Control de Carga se verifica que el plan cuenta con la opinión favorable de la Red de Expertos sobre completitud y oportunidad. Si el resultado es “no”, se identifican los motivos de incumplimiento. 2. Se verifica que en acta del CEV conste que éste aprobó el Plan de Gestión Ambiental. 3. Se verifica que existe una resolución del servicio que aprueba el plan.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>2. <i>El plan de gestión ambiental aprobado debe contener al menos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Objetivos y acciones para reducir las brechas priorizadas en la gestión energética, de vehículos, de traslado de personas, de uso de papel, de eficiencia hídrica, de residuos, de baja de bienes y compras, según corresponda.</i> • <i>Indicadores para registrar el monitoreo de dichos desempeños de manera cuantitativa.</i> • <i>Costos de cada acción y su vinculación a ítems presupuestarios.</i> • <i>Programa de Trabajo que contiene tareas, plazos y responsables para el año t+1.</i> 	<p>1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.</p>	--	--	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Sin revisión documental en plataforma Red</p> <p>Sin revisión in situ</p>	<p>4. En el Reporte Control de Carga se verifica que el plan cuenta con la opinión favorable de la Red de Expertos sobre completitud y oportunidad. Si el resultado es “no”, se identifican los motivos de incumplimiento.</p> <p>5. 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 emisión de la <u>opinión técnica sobre la completitud y oportunidad de la información contenida en el plan</u>. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (2) tienen una finalidad analítica para la obtención de oportunidades de mejora y no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del indicador, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI.</p>



Etapa 3

Objetivo 1: Difusión de la política ambiental y continuación de acciones de capacitación.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
1. El Servicio implementa una campaña de difusión de la política de gestión ambiental entre sus colaboradores.	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	--	2. Respaldos de las acciones comunicacionales ejecutadas. Podrán ser registros de publicaciones, reportes de pantalla de publicaciones web, correos electrónicos, fotografías, videos, listados o registros de asistencia, entre otros.	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red	<p>1. En el Reporte Control de Carga se verifica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Completitud y referencia a “campaña de difusión de la política de gestión ambiental” en “Nombre Actividad” o “Tipo de Actividad” o “Breve descripción de la actividad”. 1.2. Completitud de “Fecha Actividad” y referencia a fecha en 2025. 1.3. Completitud de “Nº de participantes”. <p>2. Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
2. El Servicio realiza las capacitaciones asociadas a la temática medioambiental, de acuerdo con su plan Anual de Capacitación (PAC).	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	2. Plan Anual de Capacitación (PAC) 2025 con contenido ambiental.	3. Respaldos de las capacitaciones ejecutadas. Podrán ser registros de difusión y publicaciones de capacitación, presentaciones y material utilizado, correos electrónicos, fotografías, videos, listados o registros de asistencia, copias de contratos y órdenes de compra, entre otros.	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica en documento que contiene el Plan Anual de Capacitación (PAC) 2025: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Está aprobado por resolución. 1.2. Se identifica al menos una actividad asociada a la temática medioambiental 2. En el Reporte Control de Carga se verifica: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Consistencia con las señaladas en el PAC 2025. 2.2. Completitud de al menos las secciones “Nombre Capacitación”, “Temas abordados”, “Fecha Inicio Actividad” y “Fecha Término Actividad”. 2.3. Las fechas corresponden al año 2025. 3. Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ.

Etapa 3



Objetivo 2: Implementación del Plan de Gestión Ambiental Institucional.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>1. El Servicio ejecuta las acciones planificadas en su plan de gestión ambiental. Cada acción se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella.</i>	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde. 2. Documentos que respalden la implementación de una muestra correspondiente a una acción del PGA.	--	3. Registros de ejecución de las acciones planificadas.	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Revisión in situ	1. En el Reporte Control de Carga, hoja “resumen”, dice “si” en “¿Hay completitud y oportunidad de la información?”. Si el resultado es “no”, se identifican los motivos de incumplimiento. 2. En el Reporte Control de Carga, hoja del requisito, se verifica que la totalidad de las acciones programadas para 2025 tienen en “Estado de avance acción” la condición de “Completada”. En caso contrario, se identifican los motivos de incumplimiento (acciones con condición “No completada”). 3. Complementariamente, el validador técnico externo, en la plataforma de Dipres realizará un análisis de consistencia de información, para tres (3) acciones implementadas, cotejando en los documentos de respaldo presentados lo señalado en las siguientes columnas del Reporte Control de Carga: 3.1. Acción 3.2. Descripción. 3.3. Nombre otra acción (cuando corresponda) 3.4. Unidades acción. 4. En una eventual revisión in situ se podrá contrastar la información declarada en la plataforma www.gestionaenergia.cl con los documentos de registro disponibles en el servicio, para verificar que ésta efectivamente se realizó la acción seleccionada como muestra.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
2. El Servicio mide los indicadores y si corresponde, calcula la huella de carbono organizacional.	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	--	2. Registros de respaldo del proceso de medición de indicadores	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Revisión in situ	<p>En el Reporte Control de Carga:</p> <p>1. Hoja “resumen”, dice “si” en “¿Hay completitud y oportunidad de la información?”. Si el resultado es “no”, se identifican los motivos de incumplimiento.</p> <p>Para servicios a los cuales corresponde medir la huella de carbono:</p> <p>2. Hoja del requisito, se verifica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Se mencione explícitamente que al servicio le corresponde medirla por haber incorporado el 100% de sus unidades en su diagnóstico en el año 2024. 2.2. Que se encuentre el valor de su huella de carbono, la cual se desplegará en dos modalidades: <ul style="list-style-type: none"> 2.2.1. Huella de carbono con datos de actividad del año 2024. 2.2.2. Indicador de carbono estabilizado, con datos de actividad 2025. <p>Se declarará incumplido este requisito técnico en el caso que se detecte errores u omisiones imputables al servicio en la revisión documental o in situ si corresponde, específicamente en los valores reportados por el servicio para las siguientes dimensiones, en el objetivo 2 de la etapa 1, período t:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.2.2.1. Gestión energética 2.2.2.2. Gestión de vehículos 2.2.2.3. Traslados de personas 2.2.2.4. Gestión de papel, número de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas 2.2.2.5. Gestión hídrica, número de metros cúbicos de agua consumidos 2.2.2.6. Gestión de residuos, kilogramos de residuos reciclados y no reciclados <p>El indicador de carbono estabilizado también se dispondrá en el Reporte Control de Carga para los servicios a los que no corresponde medirla, pero será como dato referencial, para uso interno del servicio, sin efectos en la evaluación.</p> <p>3. Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>3. El Servicio registra los costos de cada acción y su vinculación a ítems presupuestarios.</i>	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	--	2. Registros formales de adquisición de bienes y servicios, como órdenes de compra, facturas, entre otros.	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte Control de Carga, hoja “resumen”, dice “si” en “¿Hay completitud y oportunidad de la información?”. Si el resultado es “no”, se identifican los motivos de incumplimiento. 2. En el Reporte Control de Carga, hoja del requisito, se verifica que la totalidad de las acciones implementadas en 2025 tienen información de costo. En caso contrario, se identifican los motivos de incumplimiento. 3. Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>4. El Servicio ejecuta cada tarea establecida en el programa de trabajo del plan de gestión ambiental</i>	1. Reporte Control de Carga del Sistema Estado Verde.	--	2. Registros de las tareas ejecutadas.	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Reporte Control de Carga, hoja “resumen”, dice “si” en “¿Hay completitud y oportunidad de la información?”. Si el resultado es “no”, se identifican los motivos de incumplimiento. 2. En el Reporte Control de Carga, hoja del requisito, se verifica que la totalidad de las tareas programadas para 2025 tienen la condición de “Implementada”. En caso contrario, se identifican los motivos de incumplimiento (tareas con condición “No Implementada”). 3. Complementariamente el requisito podrá ser sujeto de revisión in situ.

5. Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria



Orientaciones generales.

- a. Hasta las 12:00 horas del **31 de diciembre de 2025**, la Red de Expertos proveerá asistencia técnica y soporte para la carga de información asociada al sistema.
- b. Hasta las **23:59 del 31 de diciembre de 2025**, 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.
- c. Hasta el **07 de enero de 2026**, 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 Usuaria”**, por cada servicio.
- d. El **08 de enero de 2026**, la Secretaría Técnica, a su vez, dispondrá ese archivo en la plataforma web de Dipres, vinculándolo a cada objetivo del sistema. Sus contenidos deberán 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 Usuaria” no podrá ser modificado.
- e. 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 las plataformas de Dipres y de la Red de Expertos(as), y el cotejo con fuentes primarias custodiadas por el servicio, mediante revisión in situ (RIS) si éste resultara seleccionado.
- f. Se informan las orientaciones del sistema para etapas 1 a 3, ya que en 2025 no hay servicios que hayan comprometido la etapa 4.



Plataforma Red de Expertos/as: <https://sistema.satisfaccion.gob.cl>



Guías metodológicas: Ingresar [aquí](#).

Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria



Objetivo Sistema. Mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en los Servicios para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora

Etapas de Desarrollo	Objetivos (título resumen)	Objetivos	Total Requisitos Técnicos
Etapa 1	1 Marco de Gobernanza para el Sistema, creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	3
	2 Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	10
Etapa 2	1 Diseño o actualización de la Política de Calidad de Servicio y Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	6
Etapa 3	1 Implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	2
Etapa 4	1 Evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria	La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.	2
	2 Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos a personas usuarias finales	La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	1



Etapa 1

Objetivo 1: Marco de gobernanza para el sistema, creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
1. El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios(as) de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios(as), al coordinador(a) de Transformación Digital, a un(a) representante de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente), jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, tales como: finanzas, control de gestión, entre otras.	1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.	2. Resolución que constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital o su actualización si hay cambios.	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica que existe una resolución. 2. Se verifica completitud y pertinencia en el contenido de la resolución que constituye el comité: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Identificación de los nombres, cargos y área de las personas funcionarias que lo componen; 2.2. Identificación de al menos una persona funcionaria que interactúa directamente con personas usuarias; 2.3. Identificación de al menos una persona funcionaria de área operativa del servicio; 2.4. Identificación de al menos una persona funcionaria de área de apoyo del servicio; 2.5. Identificación del coordinador/a de transformación digital (que puede contar con una condición contractual diferente a la de funcionario). 2.6. Identificación del representante de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente); 2.7. Funcionarios(as) de distintos niveles jerárquicos; y 2.8. Funciones del comité relativas a materias de calidad de servicio. Esto permite verificar que efectivamente se trata de un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
2. <i>El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital analiza la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.</i>	1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria	<p>Servicios sólo con etapa 1:</p> <p>2. Acta de la sesión del comité en que se analiza la existencia de la política de calidad de servicio.</p> <p>Si cuenta con política:</p> <p>3. Copia de la política de calidad de servicio.</p> <p>4. Acto administrativo que la aprueba.</p> <p>Servicios en etapa 2 y/o 3:</p> <p>5. Correspondrá a los documentos cargados para el requisito N°1, del objetivo N°1, de la etapa 2.</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Sin revisión in situ</p>	<p>1. Para servicios solo con etapa 1: En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl, se verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Si el servicio <u>cuenta con política</u> de calidad de servicio y experiencia usuaria: <ul style="list-style-type: none"> 1.1.1. En el acta de sesión del comité se debe explicitar análisis contenido en cuerpo principal del acta, o como anexo a esta. 1.1.2. 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. <p>2. Para servicios en etapa 2 y/o 3: La verificación del “análisis” se dará por cumplida si en acta del comité se trata la política de calidad de servicio.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>3. El Servicio define y coordina la(s) actividad(es) de concientización en materia de calidad de servicio, la(s) que cuenta(n) con aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital y en la(s) que participa el 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.</i>	1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.	2. Acta de la sesión del comité en que se aprueban la o las actividades de concientización a desarrollar en el año 2025. 3. Listas de asistencia indicando: nombre, cargo y área de las personas que participan en las actividades de concientización (Formato Excel). 4. Documentos de respaldo de contenidos de actividad(es) año 2025 de concientización (carga opcional).	5. Documentos de respaldo de contenidos de actividad(es) año 2025 de concientización.	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<p>1. Se verifica en acta del comité aprobación de la(s) actividad(es) de concientización a desarrollar en el año 2025.</p> <p>2. 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”:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Se informa número de participantes distintos, es decir, sin duplicar casos en que un mismo funcionario participe más de una vez. 2.2. Para la sección del requisito asociado a: “...en materia de calidad de servicio”: que aborde materia en secciones “Nombre de la Actividad”, “Tema” o “Descripción”, y en archivo electrónico cargado si fuera el caso. <p>3. Se verifica en lista(s) de asistencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1. 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 Usuaria”



Etapa 1

Objetivo 2: Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
<p>1. El Servicio desarrolla y aprueba a través del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, un diagnóstico de la calidad de servicio en el periodo t y lo reporta a la Red de Expertos(as) mediante la plataforma https://sistema.satisfaccion.gob.cl, al 31 de diciembre del año t. Este diagnóstico <u>considera</u> los principales problemas a resolver en materia de calidad de servicio, identificando fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo, tomando como insumo la sistematización y análisis de los siguientes aspectos señalados en los requisitos técnicos N°2 al N°9.</p>	<p>1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.</p>	<p>2. Acta del comité que dé cuenta de la aprobación del diagnóstico.</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Sin revisión in situ</p>
Orientaciones Específicas				
<p>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". Esto es:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 establecido. 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 N°2 al N°9. 1.4. La evaluación de los puntos 1.2 y 1.3 se abordará aplicando la siguiente pauta: <ul style="list-style-type: none"> 1.4.1. ¿Cada "fortaleza" está correctamente definida y es consistente con la información levantada en los requisitos del objetivo 2? 1.4.2. ¿Cada "debilidad" está correctamente definida y es consistente con la información levantada en los requisitos del objetivo 2? 1.4.3. ¿Cada "punto crítico" está correctamente definido y es consistente con la información levantada en los requisitos del objetivo 2? 1.4.4. ¿Cada "riesgo" está correctamente definido y es consistente con el o los "punto(s) crítico(s)"? 1.4.5. ¿Cada "ámbito prioritario de trabajo" está correctamente definido y es consistente con las fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos? <p>2. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl, se verifica en el acta de la sesión del comité que se aprueba el diagnóstico.</p>				

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p><i>2. El Servicio desarrolla la medición de satisfacción usuaria siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en https://satisfaccion.gob.cl. La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos(as) en un proceso sujeto a las normas de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación.</i></p> <p><i>3. El diseño muestral de la medición de satisfacción usuaria debe considerar a las personas usuarias de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).</i></p>	<p>1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.</p>	<p>2. Informe de presentación de resultados de Medición de Satisfacción Usuaria elaborado por la Secretaría de Modernización del Estado, del Ministerio de Hacienda. Cargado por el servicio.</p> <p>3. Certificado de la Red de Expertos. Cargado por la Red de Expertos.</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ</p>	<p>1. Se verifica cumplimiento de los requisitos en el certificado de la Red de Expertos.</p> <p>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.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
<i>4. El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo, al menos una <u>caracterización de registros administrativos</u> y la <u>identificación de los trámites y/o servicios</u> (incluyendo trámites que autoricen proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t. Se entenderá como <u>proyectos de inversión</u>: actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada.</i>	1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.	--	2. Documentos de respaldo por cada registro administrativo.	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Revisión in situ
Orientaciones Específicas				
<p>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” (sólo se revisan los contenidos que se indican a continuación). Cumple si:</p> <p><u>Registros administrativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Al menos hay un registro declarado. 1.2. En cada registro declarado, las columnas “Nombre de la base de datos” y “Descripción general del contenido” son mutuamente explicativos. 1.3. La “Descripción general del contenido” permite identificar que efectivamente se trata de un registro administrativo (operacionalización del concepto en guía metodológica³). <p><u>Trámites y/o servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 1.4. Al menos hay un trámite y/o servicio declarado. 1.5. 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”). 1.6. Los trámites/servicios identificados, en lo que corresponda, deben ser coherentes con otras fuentes oficiales, como son el listado de procedimientos administrativos declarados en el marco del sistema 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 igual). 				

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.”

Trámites asociados a proyectos de inversión

- 1.7. 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. Si producto de cotejar lo informado por el servicio con otras fuentes oficiales, como son el listado de procedimientos administrativos en el marco del sistema de transformación digital, la Ficha de Definiciones Estratégicas (Formulario A1) y/o su página web; exista una omisión de trámites y/o servicios relevantes entregados a la ciudadanía, adicionalmente serán declarados incumplidos los siguientes requisitos, porque no se logra el objetivo de la etapa comprometida⁴ :
 - RT 1 - Elaboración de Informe de Diagnóstico, debido a que este estará incompleto porque no incluye los trámites y/o servicios relevantes entregados a la ciudadanía.
 - RT 7 - Sistematización y análisis de tiempos de respuesta de trámites/servicios relevantes, debido a que no se incluyen datos de 2025 (hasta junio) y los últimos 3 años (2022, 2023 y 2024), para al menos 3 trámites relevantes entregados a la ciudadanía, ni su análisis en las preguntas respectivas.
 - RT 9 - Sistematización y análisis de registros administrativos de trámites relevantes, debido a que no hay una asociación entre estos registros con aquellos trámites y/o servicios relevantes entregados a la ciudadanía.

⁴ “El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión”.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
5. El Servicio sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos.	<p>1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.</p> <p>2. Para una muestra de servicios seleccionada por la plataforma web de Dipres se presenta base de datos que sistematiza resultados para 2024 y para enero-junio 2025.</p>	--	<p>3. Sistema/plataforma donde se registren los reclamos, si corresponde.</p> <p>4. Base de datos y/o planillas con reclamos, que permitan verificar los datos informados y los tiempos de respuesta, si corresponde.</p>	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Revisión in situ
Orientaciones Específicas				
<p>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”. Cumple si es posible verificar:</p> <p>1.1. Para requisito técnico asociado a sistematización de los reclamos y estadísticas de los tiempos de respuesta, verificar si se informan estos datos para 2025 (hasta junio) y los últimos 3 años (2022,2023 y 2024).</p> <p>1.2. Para requisito técnico análisis de reclamos, se analizará <u>completitud</u>, <u>pertinencia</u> de las respuestas a cada pregunta, y su <u>consistencia</u> con las cifras informadas para las preguntas 6, 7 y 8. Estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1. ¿Cuentan con tipología de los reclamos en base a su naturaleza? 1.2.2. En caso de que cuente con tipologías, ¿cuáles son los 3 tipos de reclamos más frecuentes que recibe la institución? 1.2.3. ¿Cuáles son los tipos de reclamos que han aumentado? Considere una comparación año a año. 1.2.4. ¿Cuáles son los tipos de reclamos que han disminuido? Considere una comparación año a año. 1.2.5. ¿Cuáles son los 3 trámites y/o servicios que generan más reclamos? 1.2.6. ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos en los últimos 3 años? 1.2.7. ¿Cómo ha evolucionado el tiempo de respuesta a reclamos en los últimos 3 años? 1.2.8. ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de reclamos respondidos dentro de 20 días hábiles en los últimos 3 años? 1.2.9. ¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a reclamos y los tiempos de esta gestión? <p>2. Complementariamente, el validador técnico externo, en la plataforma de Dipres realizará un análisis de consistencia de información, para una muestra de servicios públicos. La revisión consistirá en cotejar la información para 2024 y para enero-junio 2025, señalada en el informe “Recepción de Resultados” y el archivo de respaldo respectivo, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. N° de reclamos respondidos en el año 2.2. N° de reclamos recibidos al año 2.3. Promedio tiempo de respuesta 2.4. N° de reclamos respondidos en más de 20 días hábiles en el año. <p>3. 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 2025 y año 2024.</p>				

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
<i>6. El Servicio sistematiza y analiza la información de las solicitudes de acceso a la información pública del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes</i>	Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.	--	Base de datos y/o planillas con SAIP, que permitan verificar los datos informados y los tiempos de respuesta, si corresponde.	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Revisión in situ
Orientaciones Específicas				
<p>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”. Cumple si es posible verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Para requisito técnico asociado a sistematización de las SAIP y estadísticas de los tiempos de respuesta, verificar si se informan estos datos para 2025 (hasta junio) y los últimos 3 años (2022, 2023 y 2024). 1.2. Para requisito técnico análisis de SAIP, se analizará <u>completitud</u>, <u>pertinencia</u> de las respuestas a cada pregunta, y su <u>consistencia</u> con las cifras informadas para las preguntas 2 a 6. Estas son: <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1. De manera general, ¿cuál o cuáles son las tres principales temáticas en que mayormente se solicita información? ¿Cómo ha evolucionado este dato en los últimos 3 años? 1.2.2. ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 10 días o menos durante los últimos 3 años? 1.2.3. ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 15 días o menos durante los últimos 3 años? 1.2.4. ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en 20 días o menos durante los últimos 3 años? 1.2.5. ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidos en más de 20 días durante los últimos 3 años? En específico, para este grupo, ¿cuáles son las principales temáticas en que se solicita información?, ¿cuáles son las 3 principales razones de demora en responder a estas solicitudes? 1.2.6. ¿Cómo ha evolucionado el tiempo promedio de respuestas a SAIP durante los últimos 3 años? Indique si ha aumentado o disminuido. 1.2.7. ¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a las SAIP y los tiempos de esta gestión interna? 1.2.8. ¿La institución ha adoptado acciones de mejora para reducir los tiempos de respuestas? ¿Cuáles? 1.2.9. ¿Cómo ha evolucionado el porcentaje de SAIP respondidas en los últimos 3 años? <p>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 2025 y año 2024</p>				

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
<i>7. El Servicio, sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios(as) finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites que autoricen proyectos de inversión.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuario. 2. Para una muestra de servicios se presenta base de datos que sistematiza resultados para año 2024 y para enero-junio 2025 de los trámites y/o servicios más relevantes. 3. Para una muestra de servicios se presenta base de datos que sistematiza resultados de hasta tres trámites que autoricen proyectos de inversión. 	--	<ol style="list-style-type: none"> 4. Sistema/plataforma donde se registren los trámites y/o servicios 5. Base de datos y/o planillas que permitan verificar los datos informados, si corresponde. 	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Revisión in situ
Orientaciones Específicas				
<p>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 Usuario”. Cumple si es posible verificar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Para requisito técnico asociado a sistematización de estadísticas de tiempos de respuesta de trámites relevantes, verificar que se informan datos de 2025 (hasta junio) y los últimos 3 años (2022, 2023 y 2024), para al menos 3 trámites. 1.2. En el caso de informar menos de 3 trámites/servicios, la justificación debe estar vinculada a no masividad (volumen de transacciones) y/o porque no están asociados a los objetivos estratégicos de la institución (Formulario A1). 1.3. Para el requisito técnico asociado a sistematización de estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites asociados a proyectos de inversión, para cada uno de los identificados en el marco del requisito técnico N°4: <ol style="list-style-type: none"> 1.3.1. Verificar que se informan datos del stock de solicitudes pendientes al 30 de junio de 2025, por año de ingreso (Anteriores a 2022, 2023, 2024 y 2025 (al 30 de junio)). 1.3.2. Verificar que se informa la cantidad de solicitudes resueltas entre julio 2024 y junio 2025, desagregadas por año de ingreso (Anteriores a 2022, 2023, 2024 y 2025 (al 30 de junio)) 1.3.3. Verificar diferencia entre los números stock y los números de solicitudes resueltas (análisis de consistencia). 1.4. 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 de las respuestas a cada pregunta, y su consistencia con las cifras informadas para la pregunta 4. Estas son: <ol style="list-style-type: none"> 1.4.1. ¿Cuáles son los trámites/servicios más utilizados (con un mayor volumen de transacciones) de la institución? 				

- 1.4.2. ¿Cuáles son los trámites/servicios que funcionan de mejor forma en la institución?
- 1.4.3. ¿Cuáles son los trámites/servicios con mayores oportunidades de mejora? ¿Por qué?
- 1.4.4. ¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los trámites/servicios?
- 1.5. Para requisito técnico asociado a análisis de la información de **Trámites que autoricen proyectos de inversión**, se analizará completitud, pertinencia de las respuestas a cada pregunta, y su consistencia con las cifras informadas para las preguntas 1 a 4. Estas son:
 - 1.5.1. ¿Cómo se distribuye el stock según año de ingreso? ¿Cuáles son los trámites con mayor y menor stock? ¿A qué factor(es) atribuyen la variación año a año?
 - 1.5.2. En el caso de trámites con mayor volumen de stock de solicitudes ingresadas antes de 2025, ¿qué factores podrían explicar la cantidad de solicitudes pendientes?
 - 1.5.3. ¿Cómo se distribuyen las solicitudes resueltas según año de ingreso entre los distintos trámites? ¿Se observan diferencias en la relación entre solicitudes resueltas y stock, según año de ingreso?
 - 1.5.4. A nivel servicio, ¿cómo es la distribución de solicitudes resueltas, según tipo de resolución? ¿Existe variación relevante en la tasa de aprobación de solicitudes, según año de ingreso? Si fuese relevante, ¿qué factores podrían explicar dicha variación?
 - 1.5.5. ¿Qué oportunidades se observan para mejorar la tramitación de solicitudes de autorización de proyectos de inversión?
 - 1.5.6. ¿Qué oportunidades se observan para mejorar el registro sistemático de información y datos descriptivos de tramitación de autorizaciones de proyectos de inversión?
2. Complementariamente, el validador técnico externo, en la plataforma de Dipres realizará un análisis de consistencia de información de los trámites y/o servicios más relevantes, para una muestra de servicios públicos. La revisión consistirá en cotejar la información para 2024 y para enero-junio 2025, señalada en el informe “Recepción de Resultados” y el archivo de respaldo respectivo, para:
 - 2.1.1. N° transacciones gestionadas en un plazo mayor al esperado
 - 2.1.2. N° transacciones gestionadas en el año
 - 2.1.3. Promedio del tiempo de respuesta
3. Complementariamente, el validador técnico externo, en la plataforma de Dipres realizará un análisis de consistencia de información de hasta tres trámites que autoricen proyectos de inversión, para una muestra de servicios públicos. La revisión consistirá en cotejar la información señalada en el informe “Recepción de Resultados” y el archivo de respaldo respectivo, para:
 - 3.1. Datos del stock de solicitudes pendientes al 30 de junio de 2025, por año de ingreso (Anteriores a 2022, 2023, 2024 y 2025 (al 30 de junio)).
 - 3.2. Cantidad de solicitudes resueltas entre julio 2024 y junio 2025, desagregadas por año de ingreso (Anteriores a 2022, 2023, 2024 y 2025 (al 30 de junio))
4. 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 2025 y año 2024.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
<i>8. El Servicio sistematiza y analiza la información de la medición de satisfacción usuaria y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años).</i>	1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.	2. Informe de presentación de resultados de Medición de Satisfacción Usuaria elaborado por la Secretaría de Modernización del Estado, del Ministerio de Hacienda. Cargado por el servicio.	3. Respaldos de los instrumentos de percepción reportados, si corresponde.	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Revisión in situ
Orientaciones Específicas				
<p>1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte “Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema”.</p> <p>2. Servicios con Medición de Satisfacción Usuaria 2025. Según años con participación en la MESU (2021– 2025), señalado en el reporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Para requisito técnico asociado a sistematización, se verifica si están cargados los reportes de resultados, según años que les aplique. 2.2. Para requisito técnico asociado a análisis, se analizará completitud, <u>pertinencia</u> de las respuestas a cada pregunta (según años que les aplique), y su <u>consistencia</u> con las cifras informadas. Estas son: <p>Periodo 2019-2022</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.2.1. ¿Cómo fue el desempeño de su institución con respecto a otras instituciones de su mismo grupo? <p>Periodo 2023-2025</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.2.2. 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? 2.2.3. ¿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? 2.2.4. ¿Existen diferencias en términos de la evaluación de los distintos canales de atención medidos? 2.2.5. ¿Cuáles fueron los atributos de la experiencia mejor y peor evaluados? 2.2.6. ¿Cuáles son los atributos de la experiencia que explican de mayor forma las variaciones en la satisfacción con la última experiencia? 2.2.7. ¿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? 2.2.8. 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? 2.2.9. Refiérase al sentido de urgencia con que las personas se enfrentan a la institución. 2.2.10. ¿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? 				

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
2.2.11. 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?					
3. Servicios que comprometen el sistema. Para casos con otros instrumentos de percepción usuaria:					
3.1. Para requisito técnico asociado a sistematización , se verifica completitud y pertinencia de los instrumentos declarados en el reporte. <ul style="list-style-type: none"> 3.1.1. Estos corresponden a instrumentos para conocer la opinión de las personas usuarias acerca de la institución. 3.1.2. En los casos en que no existan instrumentos de percepción para el año en curso (MESU u otros instrumentos propios), deberá existir una fundamentación que haya ingresado el servicio en la plataforma. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito por la falta de información. Deben estar respondidas las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> 3.1.2.1. ¿Por qué razón no disponen de un instrumento de percepción usuaria en su servicio? 3.1.2.2. ¿Cómo obtienen información sobre la opinión o percepción de las personas usuarias acerca de su servicio? 3.1.2.3. Si no obtienen información de este tipo, ¿cómo se podría abordar esta temática en el futuro? 3.1.3. La información proporcionada, deberá ser consistente con fuentes oficiales, como página web del servicio y página web de mercado público. 					
3.2. 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”.					
3.3. 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 de lo informado.					

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
9. El Servicio sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.	1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.	--	2. Bases de datos de registros administrativos relevantes, que permitan calcular los indicadores presentados, si corresponde.	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Revisión in situ
Orientaciones Específicas				
<p>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”.</p> <p>1.1. Para el requisito técnico asociado a sistematización, cumple si es posible verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1.1. Se <u>identifican</u> los registros administrativos y su asociación con aquellos trámites y/o servicios relevantes definidos en el requisito N°7. 1.1.2. Se <u>identifica</u> al menos una métrica en la sección “Principales indicadores”, que corresponden a aquellas que se pueden obtener a partir de los registros administrativos que entregan información sobre cómo está funcionando algún aspecto de la institución. En particular, son relevantes los indicadores asociados a la entrega de servicios a la ciudadanía. Esta(s) métrica(s) debe(n) ser <u>consistente(s)</u> con la “Descripción” del registro administrativo establecida en el marco del requisito N°4. 1.1.3. Se <u>informan datos</u> al menos para una métrica para los últimos 3 años (2022, 2023 y 2024) y 2025 (hasta junio). Estos datos se deben incorporar en la sección “Principales indicadores”, y podrán estar también de manera suplementaria en las secciones “Principales hallazgos” y/o “Preguntas de análisis”. 1.1.4. Los datos proporcionados en el marco del requisito N°7, no son suficientes para dar cuenta de este requisito N°9, porque en él solo se solicitan los vinculados a estadísticas de tiempo de respuesta y volumen de transacciones finalizadas, que corresponden a aquellas que concluyeron con la entrega de una respuesta al solicitante (persona natural y/o jurídica), ya sea favorable o desfavorable. <p>1.2. Para requisito técnico asociado a análisis de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1. Se analizará <u>completitud</u> y <u>pertinencia</u> de la información de la sección “Principales hallazgos”, y su <u>consistencia</u> con la sección “Principales indicadores”, cuando en esta se informen cifras. 1.2.2. Se analizará <u>completitud</u>, <u>pertinencia</u> de las respuestas a cada pregunta,). Estas son: <ul style="list-style-type: none"> 1.2.2.1. ¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar a las personas usuarias que interactúan con la institución? 1.2.2.2. ¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar las interacciones de las personas con la institución? 1.2.2.3. ¿Qué oportunidades de mejora se identifican en la forma en que se recogen los datos de experiencia usuaria en la institución? <p>1.3. Si el servicio no cuenta con registros administrativos asociados a trámites relevantes, deberá contar con una justificación que aborde razones para ello y señale cómo recopila información de las características de las personas usuarias o sus interacciones y de no hacerlo, cómo abordaría esta temática en el futuro. En caso contrario, se declarará incumplido el requisito por la falta de información.</p> <p>2. En una eventual revisión in situ se podrá revisar para los registros administrativos señalados en el reporte, si los antecedentes de respaldo permiten verificar lo informado.</p>				

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>10. El Servicio difunde el informe de diagnóstico final entre el 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), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación. Este requerimiento es exigible para todos los requisitos técnicos que requieran participación, difusión u otros asociados a COSOC.</i>	1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuario.	2. Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.). 3. Copia del material utilizado en las actividades de difusión del diagnóstico. 4. Listado de destinatarios de la difusión del diagnóstico, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). 5. Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del Cosoc y de su vigencia. 6. En caso de homologación de Cosoc se debe adjuntar dictamen de la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<p>1. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl. se verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>2. 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.</p>

Etapa 2



Objetivo 1: Diseño o actualización de la Política de Calidad de Servicio y Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
<p>1. El Servicio deberá contar con una política de calidad de servicio vigente, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La <u>aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital</u>. • La <u>aprobación de la jefatura de servicio</u>. • La <u>opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as)</u>. • La <u>participación</u>, durante el proceso de elaboración de la política, del <u>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), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1</u>. 	<p>1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.</p>	<p>Servicios solo en etapa 2 o en etapa 3 con modificación de la política:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Acta del comité que dé cuenta de la aprobación de la política. 3. Certificado que aprueba la política por parte de la jefatura del servicio: 4. Certificado de la Red de Expertos con opinión técnica favorable a la política (cargado por la Red de Expertos). 5. Listado de participantes, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). Debe permitir identificar a: <ul style="list-style-type: none"> • Personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas. • Directivos • Consejo de la Sociedad Civil. 6. Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del Cosoc y de su vigencia. 7. En caso de homologación de Cosoc se debe adjuntar dictamen de la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación. <p>Servicios en etapa 3 sin modificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Acta del comité que dé cuenta de la aprobación de la política de calidad de servicio vigente. 	<p>9. Documentos de respaldo de las actividades ejecutadas para la participación en la definición de la política.</p>	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Revisión in situ</p>

Orientaciones Específicas

Servicios solo en etapa 2 o en etapa 3 con modificación de la política:

1. En lo relativo a **aprobaciones**, en la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl se verifica que la política de calidad de servicio:
 - 1.1. Está aprobada por el comité en acta.
 - 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. En lo relativo a la **participación**:
 - 2.1. En el reporte “Informe de Recepción de Resultados” se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información, en los campos: “Descripción” de actividades participativas, “Fecha”, “Total de participantes” y “Resultado” del proceso.
 - 2.2. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl se verifica que:
 - 2.2.1. Existe registro de listado de participantes, que señale nombres y cargo (esto último para distinguir “personal” y “directivos”).
 - 2.2.2. 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.
 - Directivo
 - Cosoc.
 - 2.2.3. Que el Cosoc (o consejo con homologación CGR, si fuera el caso) se encontraba vigente al momento de realizar la consulta.
 - 2.2.4. 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.
 - 2.2.5. 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.

Servicios en etapa 3 sin modificación:

3. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl sólo se verifica en acta de sesión del comité en año 2025 **declaración de mantención de la política**.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>2. La política de calidad de servicio deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios orientadores. • Objetivos. • Relación con las definiciones estratégicas institucionales. • Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios. • Actores y roles. • Directrices y líneas de acción. 	<p>1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.</p>	<p>2. Certificado de la Red de Expertos con opinión técnica favorable a la política (cargado por la Red de Expertos).</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Sin revisión in situ</p>	<p>1. En el reporte “Informe de Recepción de Resultados” y certificado se verifica la <u>opinión técnica favorable de la Red de Expertos</u></p> <p>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 requisito, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
3. El Servicio deberá difundir la política de calidad de servicio entre el 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), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (<u>COSOC</u>) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.	1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuario.	2. Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.). 3. Copia del material utilizado en las actividades de difusión de la política. 4. Listado de destinatarios, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). 5. Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del Cosoc y de su vigencia. 6. En caso de homologación de Cosoc se debe adjuntar dictamen de la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	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. 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.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
<p>4. El Servicio diseña un plan mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, con un <u>horizonte de 3 años</u> y lo actualiza si corresponde, a partir del <u>diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución</u> y lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La <u>aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital</u>. • La <u>aprobación de la jefatura del servicio</u>. • La <u>participación, durante el proceso de diseño del plan, del 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), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1</u> • La <u>opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as)</u>. 	<p>1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.</p>	<p>2. Acta del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria que dé cuenta de la aprobación del plan.</p> <p>3. Certificado que dé cuenta de la aprobación del plan por parte de la jefatura de servicio:</p> <p>4. Certificado que dé cuenta de la opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as al Plan de Mejoramiento.</p> <p>5. Listado de participantes, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). Debe permitir identificar a:</p> <ol style="list-style-type: none"> Personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas. Directivos. Consejo de la Sociedad Civil. <p>6. Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del Cosoc y de su vigencia.</p> <p>7. En caso de homologación de Cosoc se debe adjuntar dictamen de la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p>	<p>8. Documentos de respaldo de las actividades ejecutadas para la participación en la definición del plan.</p>	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Revisión In situ</p>

Orientaciones Específicas
1. En lo relativo a aprobaciones , en la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl se verifica que el plan:
1.1. Está aprobada por el comité en acta.
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. En lo relativo a la participación :
2.1. En el reporte “Informe de Recepción de Resultados” se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información, en los campos: “Descripción” de actividades participativas, “Fecha”, “Total de participantes” y “Resultado” del proceso.
2.2. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl se verifica que:
2.2.1. Existe registro de listado de participantes, que señale nombres y cargo (esto último para distinguir “personal” y “directivos”).
2.2.2. 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.
• Directivo
• Cosoc.
2.2.3. Que el Cosoc (o consejo con homologación CGR, si fuera el caso) se encontraba vigente al momento de realizar la consulta.
2.2.4. 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.
2.2.5. 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.
3. En el caso que el requisito técnico N°1 Elaboración de informe de diagnóstico, del objetivo N°2 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.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>5. El plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo general y específicos, expresados como resultados esperados y medibles. • Actividades. • Plazos de ejecución. • Áreas responsables y participantes. • Población objetivo de las actividades (definición y cuantificación). • Los trámites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato y en los casos que corresponda, se incluyen los trámites que autoricen proyectos de inversión. • Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan y sus metas, cuando corresponda. • Indicadores asociados a reclamos y a solicitudes de acceso a la información pública y sus metas respectivas. • Indicadores de satisfacción usuaria. • Sistemas de respaldo y reportabilidad para generar los medios de verificación de las actividades. • Priorización de las actividades. • Costos de cada actividad y su vinculación a ítems presupuestarios 	<p>1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.</p>	<p>2. Certificado que dé cuenta de la opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as al Plan de Mejoramiento.</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Sin revisión in situ</p>	<p>1. En el reporte “Informe de Recepción de Resultados” y certificado se verifica la <u>opinión técnica favorable de la Red de Expertos</u></p> <p>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 del plan. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (2) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del requisito, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI.</p>

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>6. El Servicio deberá difundir el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria entre el 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), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.</i>	1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.	2. Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.). 3. Copia del material utilizado en las actividades de difusión del plan. 4. Listado de destinatarios, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel). 5. Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del Cosoc y de su vigencia. 6. En caso de homologación de Cosoc se debe adjuntar dictamen de la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	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: <ul style="list-style-type: none"> • 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. 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.



Etapa 3

Objetivo 1: Implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
<p>1. El Servicio implementa el plan definido en la etapa 2, actualizado si corresponde. <u>Cada actividad se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella.</u> El <u>informe</u> de implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, <u>aprobado por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital</u>, deberá contener al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la ejecución de las <u>actividades</u> comprometidas. • Resultados de los <u>indicadores</u> comprometidos para analizar el cumplimiento del plan para el año t. • Análisis de las dificultades y holguras encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos comprometidos para el año t. • <u>Justificaciones</u> de eventuales modificaciones a lo programado originalmente para el año t. 	<p>1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.</p> <p>2. Documentación que respalda la ejecución de 2 actividades ejecutadas, seleccionadas por plataforma de Dipres.</p>	<p>3. Acta del comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que dé cuenta de la aprobación del Plan de Mejoramiento que será implementado en 2025, ajustado si corresponde.</p> <p>4. Acta del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que dé cuenta de la aprobación del informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.</p>	<p>5. Documentación que respalda la ejecución de actividades comprometidas</p>	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Revisión in situ</p>

Orientaciones Específicas

Revisión de la actualización del Plan de Mejoramiento (corresponderá si lo indica el “Informe de Recepción del sistema”)

1. Se verifica que esté aprobada por el comité en acta.
2. Se verifica que haya justificaciones en Informe de Implementación del Plan. En caso de que no las hubiera o su contenido no es una justificación en sí, se declarará incumplido el requisito.

Revisión de la ejecución de las actividades del Plan de Mejoramiento

3. El requisito se declarará cumplido si el servicio informó ejecutadas todas las actividades, cuya verificación se realiza en el Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.
4. Se verifica la ejecución cotejando la documentación que respalda las dos actividades seleccionadas y con lo establecido en el campo “Descripción de la actividad”.

Revisión del Informe de Implementación

5. Se verifica completitud, pertinencia, coherencia y consistencia de los contenidos establecidos en el requisito técnico.
6. En una eventual revisión in situ se podrá contrastar la información declarada en la plataforma de la Red de Expertos con los documentos de registro disponibles en el servicio, para verificar que ésta efectivamente se realizó la actividad seleccionada como muestra.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
2. El Servicio difunde el informe de implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el año t entre el 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), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.	<p>1. Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria.</p>	<p>2. Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.).</p> <p>3. Copia del material utilizado en las actividades de difusión del plan.</p> <p>4. Listado de destinatarios, incluyendo al menos nombre y cargo (Formato Excel).</p> <p>5. Acto administrativo que dé cuenta de la conformación del Cosoc y de su vigencia.</p> <p>6. En caso de homologación de Cosoc se debe adjuntar dictamen de la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p>		<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Sin revisión in situ</p>	<p>1. En la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl se verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Que la actividad fue realizada. 1.2. Que entre los temas tratados se considera el informe de implementación del plan. 1.3. Que participan, según listado de destinatarios: <ul style="list-style-type: none"> • 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. 1.4. Que el Cosoc (o consejo con homologación CGR, si fuera el caso) se encontraba vigente al momento de realizar la difusión. <p>2. 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.</p>

6. Sistema Transformación Digital



Orientaciones generales.

- a. Hasta las 12:00 horas del **31 de diciembre de 2025**, la Red de Expertos proveerá asistencia técnica y soporte para la carga de información asociada al sistema.
- b. Hasta las 23:59 del **31 de diciembre de 2025**, los servicios deberán cargar la información asociada al cumplimiento de los requisitos técnicos del sistema en la plataforma <https://std.digital.gob.cl/>.
- c. Hasta el **07 de enero de 2026**, con la información cargada en dicha plataforma, la Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica el reporte en formato Excel denominado Informe de implementación del Sistema de Transformación Digital 2025 por cada servicio.
- d. El **08 de enero de 2026**, la Secretaría Técnica, a su vez, dispondrá ese archivo en la plataforma web de Dipres, vinculándolo a cada objetivo del sistema. Sus contenidos deberán 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 no podrá ser modificado.
- e. 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 las plataformas de Dipres y de la Red de Expertos(as), y el cotejo con fuentes primarias custodiadas por el servicio, mediante revisión in situ (RIS) si éste resultara seleccionado.
- f. Se informan las orientaciones del sistema para etapas 1 y 2, ya que en 2025 no hay servicios que hayan comprometido las etapas 3 y 4.



Plataforma Red de Expertos/as: <https://std.digital.gob.cl/>



Guías metodológicas: Ingresar [aquí](#)

Otras guías de apoyo:

- [Guía Técnica: aplicación de un marco de referencia de gestión de datos en los órganos de la Administración del Estado](#)
- [Guía de uso Instrumento de evaluación de calidad en sitios webs y servicios digitales del Estado](#)
- [Guía rápida del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones \(CPAT\)](#)

Sistema Transformación Digital



Objetivo Sistema.

Instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de los Servicios, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado

Etapas de Desarrollo	Objetivos (título resumen)	Objetivos	Total Requisitos Técnicos
Etapa 1	1 Marco de gobernanza para el Sistema de Transformación Digital.	Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	1
	2 Diagnóstico de brechas en las dimensiones estratégicas de transformación digital.	Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	4
Etapa 2	1 Elaboración y difusión del Plan de Transformación Digital.	Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	3
Etapa 3	1 Implementación del Plan de Transformación Digital	Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	2
Etapa 4	1 Evaluación del mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital	Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	2



Etapa 1

Objetivo 1: Marco de gobernanza para el Sistema de Transformación Digital.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>1. La institución deberá conformar una estructura de gobernanza, formalizada mediante resolución de la jefatura de servicio, según corresponda a su caso:</p> <p>Para los Servicios que forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se utilizará el comité existente para la implementación del Sistema de Transformación Digital, constituyéndose en adelante el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Este Comité deberá incluir al menos los siguientes integrantes, de distintos niveles jerárquicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinador(a) de Transformación Digital. Representante de la jefatura de Tecnologías de la Información (o su equivalente). Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios. Representante de las áreas operativas y de apoyo. <p>Para los Servicios que no forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se creará el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, incluyendo al menos los perfiles descritos previamente, de los distintos niveles jerárquicos.</p>	<p>1. Informe de implementación del Sistema de Transformación Digital 2025</p>	<p>2. Resolución que constituye el Comité de Calidad y Transformación Digital. [cargada por el servicio]</p>	--	<p>Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Informe de implementación del Sistema se verifica que señale "Sí" fue cargada la resolución en plataforma de la Red. 2. Se verifica que existe una resolución. 3. Se verifica en el contenido de la resolución que forman parte del comité: <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Coordinador(a) de Transformación Digital 3.2. Representante de la jefatura de Tecnologías de la Información (o su equivalente). 3.3. Al menos un representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios. 3.4. Al menos un representante de las áreas operativas y de apoyo. 3.5. Funcionarios(as) de distintos niveles jerárquicos 3.6. Funciones del comité relativas a materias de transformación digital. Esto permite verificar que efectivamente se trata de un Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.



Etapa 1

Objetivo 2: Diagnóstico de brechas en las dimensiones estratégicas de transformación digital.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<i>1. La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes, ajustándose a los lineamientos provistos por la Red de Expertos(as), quienes deberán emitir una <u>opinión técnica</u> sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información.</i>	1. Informe de implementación del Sistema de Transformación Digital 2025 2. Diagnóstico institucional instrumento "Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)" + Reporte del CPAT 3. Diagnóstico institucional instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web 4. Diagnóstico institucional instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el servicio digital 5. Diagnóstico institucional instrumento "Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado (MGDE)" 6. Certificado Red de Gobierno Digital con opinión técnica sobre sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información (OTCMO). [todos cargados por la Red]	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	1. En el Informe de implementación del Sistema de se verifica que señale "Si" fueron cargados los 5 documentos en plataforma de la Red. 2. Se verifica el diagnóstico de brechas en las dimensiones estratégicas de la transformación digital en cada documento: 2.1. Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT). 2.2. Pauta de evaluación de sitios web 2.3. Pauta de evaluación de servicios digitales. 2.4. Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado. 3. En el certificado de la Red de Expertos, se verifica el resultado de la opinión técnica sobre completitud, medio de envío y oportunidad de la información. Si el resultado es "no", se identifican los casos para determinar el hallazgo de incumplimiento.	

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
<p>2. En la dimensión de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, la institución aplica el instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)”, cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a sus usuarios, el servicio entregado a las personas, y monitorear el avance al soporte electrónico, el cual considerará:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales. ii. Interoperabilidad para obtener y/o entregar datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado a través de la red de interoperabilidad del Estado. iii. Envío de notificaciones por medios electrónicos. iv. Utilizar una o más plataformas electrónicas. v. Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado. vi. Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado. 	<p>1. Informe de implementación del Sistema de Transformación Digital 2025 (archivo entregado por Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica)</p> <p>2. Respaldos de lo declarado para una muestra de procedimientos administrativos seleccionados por la plataforma web de Dipres.</p>	<p>3. Certificado de aplicación del instrumento "Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)"</p> <p>4. Reporte consolidado de la plataforma Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)</p> <p>[Todos cargados por la Red]</p>	<p>5. Respaldos de lo declarado por el servicio para cada procedimiento administrativo.</p>	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Revisión in situ</p>
Orientaciones Específicas				
<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Informe de implementación del sistema se verifica que señale "Sí" fueron cargados en plataforma de la Red los dos archivos respectivos. 2. En el reporte consolidado se verifica que cada procedimiento administrativo se encuentre en estado "Completado". 3. En una eventual revisión in situ se podrá revisar si los antecedentes de respaldo permiten verificar las respuestas a las preguntas del instrumento. 4. Se contrastarán los procedimientos administrativos de función específica informados en el CPAT, en lo que corresponda, con otras fuentes oficiales, como son la Ficha de Definiciones estratégicas 2025 (Formulario A1), la página web del servicio, los trámites/servicios identificados en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria para el año 2025 u otros (el cotejo de los listados no deben ser necesariamente iguales); así como la identificación de las funciones comunes o transversales, usualmente asociados a la gestión interna. 5. Verificar para una muestra de procedimientos administrativos, los registros que respaldan la caracterización proporcionada en el CPAT: <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Debe existir registro(s) de la existencia del procedimiento administrativo como tal. 				

- 5.2. Debe existir registro(s) para cada una de las seis condiciones electrónicas señaladas en el requisito cuando se informa cumplido en cada caso.
- 5.3. 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.
- 5.4. Tamaño de la muestra de procedimientos administrativos a considerar por el VTE:

Total de Procedimientos Administrativos registrados en CPAT	Tamaño Muestra
1 a 15	1
16 a 50	2
51 o más	3

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio	
3. En la dimensión de calidad web, la institución aplicará el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales” en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado, selección que deberá contar con la <u>opinión técnica favorable</u> de la Red de Expertos(as).	1. Informe de implementación del Sistema de Transformación Digital 2025 (archivo entregado por Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica).	2. Certificado emitido por la red de experto(as) informando su opinión técnica favorable sobre la selección del sitio web institucional principal y el servicio digital más demandado. 3. Certificado de aplicación del instrumento “Pauta de evaluación de sitio web y servicios digitales”.	4. Respaldos de lo declarado por el servicio para cada instrumento.	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ
Orientaciones Específicas				
<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Informe de implementación del Sistema se verifica que señale “Si” fueron cargados en plataforma de la Red los cuatro archivos respectivos. 2. En el certificado de la Red de Expertos, se verifica el resultado de la opinión técnica favorable para <i>sitio web institucional y servicio digital seleccionado</i>. Si el resultado es “no”, se identifican los casos para determinar el hallazgo de incumplimiento. 3. Se verifican en el reporte para sitio web institucional principal, que: <ol style="list-style-type: none"> 3.1. El sitio web corresponde al que cuenta con la opinión técnica favorable de la Red. 3.2. Estén completadas las 325 preguntas. 4. Se verifican en el reporte para servicio digital, que: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. El servicio digital corresponde al que cuenta con la opinión técnica favorable de la Red. 4.2. Estén completadas las 250 preguntas, o 123 cuando se haya aplicado el formulario de servicios en SIMPLE. 4.3. Haya consistencia de información, mediante el cotejo de la respuesta señalada en el diagnóstico institucional con la dirección web respectiva, para las siguientes preguntas, cuya respuesta sea “si”: <p>Dimensión de Seguridad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.3.1. ¿El sitio web utiliza el protocolo seguro HTTPS en su URL? Se verificará seleccionando, en la barra de direcciones del navegador, que la dirección del sitio (URL) comience con “https://” (con “s”). Si no es posible acceder al sitio, este aspecto se considera no cumplido. 4.3.2. ¿Al acceder con el protocolo HTTP a las páginas del sitio se realiza la redirección a la versión con protocolo HTTPS? Se verificará ingresando al sitio, utilizando el protocolo HTTP (escribiendo “http://” en la barra de direcciones) y comprobando que el navegador redirija automáticamente a la misma página con protocolo HTTPS (“https://”). Si la redirección no se produce, este aspecto se considera no cumplido. 				

Dimensión Tecnología:

- 4.3.3. ¿La URL del sitio funciona sin y con "www" como prefijo de dominio? Se verificará ingresando al sitio utilizando las URLs "<https://www.sitioejemplo.gob.cl>" y "<https://sitioejemplo.gob.cl>", comparando que ambas funcionan correctamente y llevan al mismo contenido del sitio web. Si alguna de estas direcciones no funciona o muestra contenido distinto, este aspecto se considera no cumplido.
- 4.3.4. Si se trata de un sitio web del gobierno central, ¿utiliza el dominio ".gob.cl"? Se verificará que la dirección del sitio web termine en ".gob.cl", si corresponde a sitios del gobierno central (por ejemplo, ministerios y servicios dependientes). Si el sitio evaluado no pertenece al gobierno central, la respuesta señalada en el diagnóstico institucional debe ser "No aplica" para este ítem.

Dimensión Interoperabilidad:

- 4.3.5. Uso de ClaveÚnica como mecanismo de autenticación, que estandariza y simplifica el acceso: ¿El servicio digital utiliza el sistema de ClaveÚnica para el ingreso de las personas usuarias si el sitio requiere algún tipo de autenticación? Se verificará ingresando al servicio digital para revisar el mecanismo de autenticación utilizado. Si para acceder se solicita Clave Única, este aspecto se considera cumplido. Si por el contrario, requiere autenticación pero utiliza únicamente un usuario y contraseña propios del sistema, sin opción de Clave Única, se considera no cumplido.

En caso de que el servicio no requiera autenticación, la respuesta señalada en el diagnóstico institucional debe ser "No aplica" para este ítem.

5. 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 emisión de la opinión técnica para sitio web institucional y servicio digital seleccionado. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (7) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
4. En la dimensión gestión de datos, la institución aplicará el instrumento “Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado”, cuyo objetivo es evaluar las capacidades institucionales para hacer un uso estratégico de los datos.	1.Informe de implementación del Sistema de Transformación Digital 2025.	2.Certificado de aplicación del instrumento "Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado (MGDE). [cargados por la Red]	3.Respaldos de lo declarado por el servicio para cada instrumento.	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Informe de implementación del Sistema de se verifica que señale “Sí” fue cargado el diagnóstico en plataforma de la Red. 2. Se verifican en el reporte del instrumento “Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado (MGDE)” estén completadas las 52 preguntas.



Etapa 2

Objetivo 1: Elaboración y difusión del Plan de Transformación Digital.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
1. La institución elabora un plan de transformación digital que aborde las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, incorporando el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital. El plan deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) en términos de completitud y coherencia, y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución.	1. Informe de implementación del Sistema de Transformación Digital 2025.	2. Resolución, o un instrumento normativo equivalente, que aprueba el Plan de Transformación Digital, por la jefatura de Servicio durante 2025. La Resolución debe incluir Plan de Transformación Digital como anexo. 3. Opinión técnica favorable sobre la completitud y coherencia del Plan de Transformación Digital.	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	1. En el Informe de implementación del Sistema de se verifica que señale "Si" fueron cargados en plataforma de la Red los dos archivos respectivos 2. Se verifica que existe una resolución de la jefatura del servicio que aprueba el plan con OTF de la Red. 3. Se verifica que en la resolución se incluya como contenido el plan. 4. En el reporte de la Red se verifica opinión técnica favorable. Si el resultado es "no favorable", se identifican los motivos para determinar el hallazgo de incumplimiento.

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<p>2. El plan de transformación digital se diseñará con un horizonte de trabajo de al menos 3 años, el que deberá actualizarse si corresponde y considerará al menos los siguientes contenidos:</p> <p><i>Objetivo general.</i></p> <p><i>Descripción de las principales brechas prioritarias detectadas en el diagnóstico.</i></p> <p><i>Iniciativas de transformación digital, alineadas con el proceso de Evaluación de Proyectos de Tecnologías de la Información (Evaltic), que detallan al menos los siguientes contenidos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Objetivo.</i> ● <i>Área responsable de la iniciativa.</i> ● <i>Estimación de costo de cada iniciativa, recursos, bienes y servicios necesarios para su implementación.</i> ● <i>Cronograma de actividades, hitos e indicadores que permitan evaluar el avance de la iniciativa</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de implementación del Sistema de Transformación Digital 2025 2. Plan de Transformación Digital con los contenidos mínimos establecidos en el requisito técnico. 3. Comunicación de la Red de Gobierno Digital, informando su opinión técnica favorable sobre la completitud y coherencia del Plan de Transformación Digital. 	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<p>1. En el reporte de la Red se verifica opinión técnica favorable. Si el resultado es “no favorable”, se identifican los motivos para determinar el hallazgo de incumplimiento.</p> <p>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 emisión de la opinión técnica favorable. La información y conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (2) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global PMG/MEI.</p>	

Requisito Técnico	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
3. La institución difunde el plan de transformación digital entre el personal de planta, contrata, honorarios y regido por el Código del Trabajo, de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado).	1. Informe de implementación del Sistema de Transformación Digital 2025	2. Minuta elaborada por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, que detalla al menos: <ul style="list-style-type: none"> ● Fecha(s) en que se efectúa la difusión. ● Medio de difusión escogido (por ejemplo, envío de un correo electrónico, memo, actividad presencial o remota, u otras). ● Evidencia de la difusión. ● Nombre, rol y firma de los integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. 	--	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	1. Se verifica que la institución haya realizado las actividades de difusión del plan, que el servicio asegure la difusión al personal definido.

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 2025 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. Indicador Tasa de Accidentes Laborales

Requisitos técnicos:

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, aquellos que generan días de ausencia al trabajo o causan el fallecimiento del trabajador(a). La determinación del indicador debe considerar Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto.
2. Promedio anual de trabajadores: corresponde a la suma de los/las trabajadores(as) dependientes (Funcionarios(as) de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinado mes a mes durante el período anual considerado, dividido por 12. Los(as) trabajadores(as) 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(as) dependientes, éstos se deberán considerar en el cálculo del indicador.
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.



Plataforma Red de Expertos/as: Sistema de Registro de Comités Paritarios [ver](#)



Guía metodológica: Ingresar [aquí](#).

Fórmula de cálculo	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
<u>Numerador</u> <i>Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t</i>	1. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2025 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica].	2. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2025 [archivo cargado por el servicio].	3. Antecedentes de respaldo de cada accidente del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2025.	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Revisión In situ	<p>1. Hasta las 23:59 del viernes 2 de enero de 2026, los servicios deberán realizar las siguientes operaciones en la plataforma web de la Suseso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Cargar archivo con valor de numerador y denominador de la fórmula de cálculo del indicador en formato especificado por la Red de Expertos. 1.2. Cargar archivo Excel con Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2025. 1.3. Cargar archivo Excel con Registro Promedio Anual de Trabajadores año 2025. <p>2. La Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica hasta el miércoles 7 de enero de 2026, por servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Los valores efectivos del numerador y denominador, 2.2. Los archivos señalados en los numerales 1.2 y 1.3, y 2.3. Certificado de recepción de archivos señalados en la siguiente sección. <p>3. 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 8 de enero de 2026, 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.</p> <p>4. En la medición de este indicador sólo se deben considerar los accidentes del trabajo ocurridos durante el año 2025 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.</p> <p>5. Complementariamente los valores informados podrán ser sujeto de revisión in situ. En esta instancia se verificarán los antecedentes de respaldo para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Muestra de accidentes del trabajo de los señalados en el documento “Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2025” (<u>ocurridos entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2025</u>), 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.
<u>Denominador</u> <i>Promedio anual de trabajadores (as)</i>	4. Registro Promedio Anual de Trabajadores año 2025 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica].	5. Registro Promedio Anual de Trabajadores año 2025 [archivo cargado por el servicio].	6. Antecedentes de respaldo de Trabajadores año 2025.	Documental en plataforma Dipres Sin revisión documental en plataforma Red Revisión In situ	

Fórmula de cálculo	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio		
					<p>5.2. Muestra de 3 meses, seleccionados aleatoriamente, para cotejar los valores señalados en el documento “Registro Promedio Anual de Trabajadores 2025” con los registros que cuenta el servicio.</p> <p>5.3. 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.</p>
Requisito técnico N°3 relativo a informes de investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en el período.	<p>7. Certificado de la Red de Expertos que informa documentación remitida por el servicio durante el año 2025 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica].</p> <p>8. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2025 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica].</p>	9. Informes de investigación de accidentes del trabajo	--	<p>Documental en plataforma Dipres</p> <p>Documental en plataforma Red</p> <p>Sin revisión in situ</p>	<p>6. Hasta las 23:59 del miércoles 31 de diciembre de 2025, los servicios deberán cargar los informes de investigación de los accidentes del trabajo ocurridos al menos hasta noviembre de 2025, en la plataforma web de la Suseso.</p> <p>7. Para la verificación del requisito, el Validador Técnico Externo realizará un análisis de consistencia para una muestra de accidentes, contemplando los siguientes antecedentes:</p> <p>7.1. Certificado de la Red de Expertos que informa documentación remitida por el servicio durante el año 2025.</p> <p>7.2. Plataforma web de la Suseso “Sistema de Registro de Comités Paritarios”.</p> <p>7.3. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2025.</p> <p>7.4. El Validador Técnico Externo verificará en la muestra de informes:</p> <p>7.5. Identificación de causas.</p> <p>7.6. Identificación de medidas inmediatas y/o correctivas.</p> <p>7.7. Consistencia con la información de las siguientes columnas del Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2025:</p> <p>7.7.1. Fecha de ocurrencia.</p> <p>7.7.2. Causas determinadas en la investigación (se verificará que la redacción sea consistente con el informe, no literalmente igual).</p> <p>7.7.3. Medidas de corrección (se verificará que la redacción sea consistente con el informe, no literalmente igual).</p>

ORIENTACIONES PARA INFORMAR RESULTADOS DE COMPROMISOS DE GESTIÓN 2025
 Subdepartamento de Gestión Pública – Departamento de Evaluación, Transparencia y Productividad Fiscal
 Versión 02

Fórmula de cálculo	Medios de verificación para acreditar cumplimiento			Tipo de revisión	Orientaciones Específicas												
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as	Sólo en el servicio														
					<p>7.8. El tamaño de la muestra de <u>accidentes del trabajo ocurridos</u> entre el 1º de enero y el 30 de noviembre de 2025, seleccionados aleatoriamente, será:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Universo</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entre 1 y 8</td> <td>Hasta 3</td> </tr> <tr> <td>Entre 9 y 12</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Entre 13 y 20</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Entre 21 y 30</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 30</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	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
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																

2. Indicador Medidas de Equidad de Género

Requisitos técnicos:

1. Las medidas para la igualdad de género son el conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y estratégicas, al Cuarto Plan Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres 2018-2030, al Plan Nacional por Vidas Libres de Violencia de Género para Mujeres, Niñas y Diversidades 2022-2030, a la Estrategia para el Ejercicio de la Autonomía Económica de las Mujeres, a los Compromisos Ministeriales de Género y a los bienes y servicios finales definidos en el formulario A1 2025 que realizan los Servicios, y a través de las cuales abordan políticas, programas, normativas 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.
2. Las medidas de igualdad de género comprometidas deberán formar parte del Programa de Género del Servicio, acordado con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Sólo se podrán seleccionar medidas incluidas en el listado que se señala a continuación, previa opinión técnica de la Red de Expertas:
 - 1) Planificación estratégica institucional incorporando perspectiva de género.
 - 2) Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.
 - 3) Capacitación avanzada en materia de igualdad de género aplicada al quehacer del Servicio, a funcionarias(os) y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarias(os) que no han sido capacitadas(os).
 - 4) Acciones de comunicación y difusión interna y/o externa con perspectiva de género.
 - 5) Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.
 - 6) Políticas y/o programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.
 - 7) Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.
 - 8) Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.
3. El Servicio deberá comprometer un mínimo de tres (3) y un máximo de seis (6) medidas de igualdad de género a implementar en el año t, y especificar al menos un compromiso por cada medida seleccionada.
4. Los Servicios deberán priorizar las medidas estratégicas de igualdad de género, las cuales corresponden a las medidas 5), 6), 7) y 8), definidas en el requisito técnico número 2, comprometiendo a lo menos dos de ellas en el año t.
5. Una medida de igualdad de género se considerará implementada cuando cuente con la opinión técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género respecto a que dicha medida, contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género correspondiente al ámbito de acción del Servicio, que se realizó en su totalidad y que cuenta con la documentación de respaldo.



Plataforma Red de Expertos(as): <https://transversalizaciongenero.minmujeryeg.gob.cl>



Guía metodológica: https://minmujeryeg.gob.cl/?page_id=58165

Fórmula de cálculo	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as		
(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t) *100	<p>Para acreditar valor del denominador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se cargan medios de verificación específicos, porque es una cifra fija, de 08 medidas, establecidas en el Programa Marco. <p>Para acreditar valor del numerador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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]. 3. Adicionalmente, en el caso de una medida no cumplida, se complementará con el Programa de Trabajo de Género 2025 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]. 	Respaldos de cada medida comprometida	Documental en plataforma Dipres Documental en plataforma Red Sin revisión in situ	<p>Cálculo Indicador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 2025. 2. El valor del numerador será el número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año 2025, 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: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género correspondiente al ámbito de acción del servicio, 2.2. Se realizó en su totalidad, y 2.3. Cuenta con la documentación de respaldo. 3. Si el resultado es “no favorable”, se identifican los motivos para determinar el hallazgo de incumplimiento. 4. El contenido de medida sobre el cual se emitirá la opinión técnica está dispuesto en: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. 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). 4.2. Texto en “Nota Metodológica” de la medida, señalada en el Programa de Trabajo de Género 2025 del servicio acordado con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (plataforma web de la Red). <p>Procedimiento para informar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Para aquellos servicios cuyas medidas se completan hasta el lunes 15 de diciembre de 2025: <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Deberán cargar en el aplicativo web del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (MMEG), los medios de verificación de las medidas comprometidas en el Indicador de Género, entre el 1º y 16 de diciembre de 2025. 5.2. El lunes 5 enero 2026, la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género emitirá el Informe de Opinión Técnica de estas medidas a los servicios. 5.3. El miércoles 7 de enero de 2026, 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. 5.4. La Secretaría Técnica cargará dicha información en la plataforma web de Dipres, dispuesta para el proceso, el jueves 8 de enero de 2026.

ORIENTACIONES PARA INFORMAR RESULTADOS DE COMPROMISOS DE GESTIÓN 2025

Subdepartamento de Gestión Pública – Departamento de Evaluación, Transparencia y Productividad Fiscal

Versión 02

Fórmula de cálculo	Medios de verificación para acreditar cumplimiento		Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
	En plataforma Dipres	En plataforma Red de Expertos/as		
				<p>6. Para aquellos servicios cuyas medidas se completan entre el martes 16 y el miércoles 31 de diciembre de 2025:</p> <p>6.1. Se podrán cargar en aplicativo web del MMEG los medios de verificación hasta el día el lunes 5 de enero de 2026.</p> <p>6.2. El lunes 12 de enero de 2026, la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género emitirá el Informe de Opinión Técnica de estas medidas a los servicios.</p> <p>6.3. El martes 13 de enero de 2026, 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.</p> <p>6.4. La Secretaría Técnica cargará estos antecedentes en la plataforma web de Dipres, dispuesta para el proceso, el miércoles 14 de enero de 2026.</p> <p>7. La carga de antecedentes en la plataforma web de Dipres corresponde a:</p> <p>7.1. Resultado de cada medida comprometida,</p> <p>7.2. Cálculos del valor del numerador, denominador, resultado del indicador y porcentaje de cumplimiento de la meta, cuando corresponda.</p> <p>7.3. Informe de Opinión Técnica que entregue la Red de Expertas.</p> <p>8. Estos antecedentes no podrán ser modificados y el servicio deberá 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.</p> <p>9. Los servicios que no dispongan de los medios de verificación en los plazos señalados en los numerales 4 y 5, contarán con el Informe de Opinión Técnica de la Red de Expertas con posterioridad al plazo reglamentario del jueves 15 de enero de 2026, 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.</p> <p>10. 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.</p>

3. Indicador Informes de Dotación de Personal

Requisitos técnicos:

1. Los informes de dotación de personal corresponden a dos envíos por cada uno de los cuatro informes trimestrales de dotación de personal, de los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) nuevos y de reciente creación, en funcionamiento a la fecha de corte de cada informe.
2. Los informes trimestrales de dotación deberán ser enviados, mediante el proceso establecido para ello, hasta las siguientes fechas:
 - a. 8 de enero año t, primer envío, Cuarto Informe Trimestral de Dotación de Personal año t-1.
 - b. 22 de enero año t, segundo envío, Cuarto Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.
 - c. 8 de abril año t, primer envío, Primer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.
 - d. 22 de abril año t, segundo envío, Primer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.
 - e. 8 de julio año t, primer envío, Segundo Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.
 - f. 22 de julio año t, segundo envío, Segundo Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.
 - g. 8 de octubre año t, primer envío, Tercer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.
 - h. 22 de octubre año t, segundo envío, Tercer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t.
3. Los informes trimestrales de dotación de personal deberán presentarse sin errores, sin omisiones y contener la siguiente información:
 - a. Caracterización del personal de la dotación y fuera de dotación (incluye personal a honorarios), en funciones a la fecha de corte de cada informe, señalando para cada uno de ellos características relevantes del funcionario/a y de su contrato, como tipo de contrato, permanencia en la institución, función y grado, entre otras; si posee un cargo titular en reserva, si percibe bonificación mensual del artículo 21 de la ley N°19.429, si cotiza por trabajo pesado, características del desempeño de su jornada laboral, entre otros.
 - b. Personal que presenta alguna de las siguientes situaciones, entre el 1 de enero y la fecha de corte de cada informe: Licencias médicas, permisos, y otras causales de ausentismo; horas extraordinarias, diurnas, nocturnas, pagadas o compensadas; cese de funciones; percepción de beneficios, como bonificación por retiro voluntario, asignación por funciones críticas, viáticos nacionales; con movimientos ascendentes; con cargas familiares; que ingresa al Servicio por primera vez; entre otras. Se debe señalar para cada una de las situaciones en particular, características en específico y su presentación de manera acumulativa en cada informe.
 - c. Características del lugar de desempeño del personal de la dotación y fuera de dotación, entre el 1 de enero y la fecha de corte de cada informe.
4. Los informes trimestrales de dotación de personal cumplirán criterio de calidad cuando se presenten sin errores o éstos se subsanen en la forma y medio solicitado para cada respuesta, a más tardar a los 3 días hábiles de informadas las observaciones por la Red de Expertos(as). 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.
5. Los informes trimestrales de dotación de personal cumplirán criterio de oportunidad cuando se envíen de manera completa a Dipres en los plazos indicados y conforme al procedimiento establecido, tanto que se trate de los informes o de la subsanación de errores, en su caso, considerando en ambos casos lo siguiente:
 - a. El informe remitido en los plazos establecidos en el requisito técnico número 2 debe incluir todos los archivos solicitados para el trimestre en cuestión, siguiendo el formato actualizado para dicho trimestre. Este informe debe ser remitido a Dipres mediante sistema de recepción de informes trimestrales, a menos que se indique lo contrario.
 - b. La subsanación de errores debe ser entregada en los plazos establecidos en el requisito técnico número 4, donde se proporcione respuesta satisfactoria a todas las observaciones y consultas relacionadas. La entrega de ésta deberá ser realizada mediante el Registro de Observaciones dispuesto en el sistema mencionado anteriormente.

Fórmula de cálculo	Medios de verificación para acreditar cumplimiento en plataforma Dipres	Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
Numerador <i>Nº de informes de dotación de personal entregados en oportunidad y calidad a Dipres en año t</i>	<p>1. Certificados de recepción conforme emitido por el Subdepartamento de Estadísticas de Dipres.</p> <p>2. Certificados de recepción en calidad emitido por el Subdepartamento de Estadísticas de Dipres.</p> <p>3. Cuando un certificado concluye que no cumple: Registro de Observaciones emitido por el Subdepartamento de Estadísticas de Dipres.</p> <p>[Todos cargados por la Secretaría Técnica, a partir de la información dispuesta por la Red de Expertos en plataforma web ITDOP].</p>	Documental en plataforma Dipres Sin revisión in situ	<p>1. La Red de Expertos Subdepartamento de Estadísticas de Dipres entregará a la Secretaría Técnica hasta el miércoles 7 de enero de 2026, por servicio, los valores efectivos del numerador y denominador, y dispondrá en la plataforma web ITDOP los siguientes certificados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Certificado de recepción conforme, luego de constatar la entrega oportuna y completa de cada envío. 1.2. Certificado de recepción en calidad, luego de constatar que la información remitida (incluyendo sus correcciones oportunas) cumple con la calidad requerida. 1.3. Adicionalmente, cuando un certificado concluye que no cumple, se deberá disponer: Registro de Observaciones. <p>2. 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 8 de enero de 2026, 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.</p>
Denominador <i>Nº total de informes de dotación de personal requeridos por Dipres para el año t</i>	1. No requiere respaldo. El valor está definido por los requisitos técnicos	Documental en plataforma Dipres Sin revisión in situ	<p>3. El valor del denominador de la fórmula de cálculo 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.</p>
 Plataforma Red de Expertos(as): https://geminis.dipres.cl/sitio/accesorestringuidodipres/acceso.aspx			
 Guía metodológica: No hay			

4. Indicador Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29

Requisitos técnicos:

1. Los subtítulos 22 (Bienes y Servicios de Consumo) y 29 (Adquisición de Activos No Financieros), con sus ítems y asignaciones, se encuentran definidos en el Decreto N°854 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina clasificaciones presupuestarias.
2. Se entiende por gasto del subtítulo 22, Bienes y Servicios de Consumo, a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público, incluidos todos sus ítems y asignaciones.
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, considerando exclusivamente los ítems 04 Mobiliario y Otros, 05 Máquinas y Equipos y 07 Programas Informáticos.
4. Los montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos disponibles en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (Sigfe) de la Dirección de Presupuestos (Dipres), en base devengado.
5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no pagados.
6. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año t.
7. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del año t.
8. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 y el 31 de diciembre del año t.
9. Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t, corresponde a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.
10. Las cifras se expresan en Miles de \$ de cada año.



Guía metodológica: No hay.

Fórmula de cálculo	Medios de verificación para acreditar cumplimiento en plataforma Dipres	Tipo de revisión	Orientaciones Específicas
$\begin{aligned} & ((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtitulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtitulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / (\text{Total de gastos ejecutados de subtitulos 22 y 29 en el año } t)) *100. \end{aligned}$	<p>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].</p>	<p>Solo Documental en plataforma Dipres Sin revisión in situ</p>	<p>1. La información publicada por la Secretaría Técnica en la plataforma web de Dipres no podrá ser modificada por los servicios. Una vez dispuesta, estos deben revisarla previo al envío a 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.</p> <p>2. Los servicios MEI, PMG y PMG adscritos CCHEN, Aduanas y Dedecon que cierran mes en Sigfe o servicios homologados que envían información a Sigfe desde el martes 13 de enero de 2026 en adelante, el jueves 15 de enero de 2026 informarán los valores efectivos como cero (0) y el indicador como no cumplido por falta de antecedentes. A continuación, se podrán presentar las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. En el caso de los servicios MEI, si se disponen los resultados del indicador entre el martes 13 de enero y el viernes 23 de enero de 2026, estos serán informados al evaluador externo por parte de la Secretaría Técnica. 2.2. En el caso de los servicios PMG y PMG adscritos CCHEN, Aduanas y Dedecon, si se disponen los resultados del indicador entre el martes 13 de enero y el viernes 13 de febrero de 2026, estos serán informados al evaluador externo por parte de la Secretaría Técnica. 2.3. En caso de no disponerse de los resultados en dicho periodo, según corresponda, se informará incumplido el indicador debiendo la institución subsanar la información pendiente en el período de reclamación. <p>3. Los servicios adscritos al PMG Minsal que cierran mes en Sigfe o servicios homologados que envían información a Sigfe desde el jueves 22 de enero de 2026 en adelante, el viernes 30 de enero de 2026 informarán los valores efectivos como cero (0) y el indicador como no cumplido por falta de antecedentes. A continuación, se podrán presentar las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Si se disponen los resultados del indicador entre el entre el jueves 22 de enero y el viernes 13 de febrero de 2026, estos serán informados al evaluador externo por parte de la Secretaría Técnica. 3.2. En caso de no disponerse de los resultados en dicho periodo, se informará incumplido el indicador debiendo la institución subsanar la información pendiente en el período de reclamación. <p>4. 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</p>

			<p>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.</p> <p>5. Se excluyen del cálculos los programas FET – INCENDIOS.</p> <p>6. 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:</p> <ul style="list-style-type: none">6.1. Gobiernos Regionales: sólo gastos pertinentes del programa 01 presupuesto de funcionamiento regional.6.2. Subsecretaría de Defensa: solo programa 01, de funcionamiento de la subsecretaría.6.3. Servicio Nacional de Aduanas: se excluye el ítem 29.05 Máquinas y Equipos.6.4. Dirección de Fronteras y Límites del Estado: se excluye la glosa de gastos reservados (06.03.01.22.12.001).6.5. Servicio Nacional de Migraciones: se excluyen los gastos asociados a la compra de pasajes con motivo de las expulsiones de personas extranjeras que infrinjan la normativa migratoria vigente (05.35.01.22.08.007.001). <p>7. Adicionalmente, en los siguientes servicios se debe aplicar:</p> <ul style="list-style-type: none">7.1. Dirección de Obras Hidráulicas, incluye los programas 120203, 120212 y 120223.7.2. Dirección de Vialidad, incluye los programas 120204, 120224 y 120234.7.3. Dirección General de Obras Públicas, incluye los programas 120209 y 120214.7.4. Dirección de Aeropuertos, incluye los programas 120207 y 120237.7.5. Secretaría y Administración General de Obras Públicas, incluye el programa 120101.7.6. Dirección de Arquitectura, incluye el programa 120202.7.7. Dirección de Obras Portuarias, incluye los programas 120206 y 120226.7.8. Dirección de Planeamiento, incluye el programa 120211.7.9. Dirección General de Concesiones de Obras Públicas, incluye el programa 120301.7.10. Dirección General de Aguas, incluye los programas 120401 120402 y 1204037.11. Instituto Nacional de Hidráulica, incluye el programa 120501.7.12. Superintendencia de servicios Sanitarios, incluye el programa 120701.7.13. Fiscalía del Ministerio de Obras Públicas, incluye el programa 120210.7.14. Dirección de Contabilidad y Finanzas, incluye el programa 120213.
--	--	--	---

Calendario de publicación de resultados.

	Fecha cierre mes en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (Sigfe) o servicios homologados que envían información a Sigfe	Fecha entrega por Departamento de Tecnologías de la Información de Dipres (DTI-Dipres) a la Secretaría Técnica de los valores efectivos del numerador y denominador, y el medio de verificación respectivo	Fecha publicación por Secretaría Técnica de información en la plataforma web de Dipres
<u>Todos los servicios</u>	Hasta el jueves 8 de enero de 2026	Lunes 12 de enero de 2026	Martes 13 de enero de 2026
	Entre el viernes 9 y el lunes 12 de enero de 2026	Miércoles 14 de enero de 2026	Jueves 15 de enero de 2026
<u>Servicios adscritos al PMG Minsal</u>	Entre el martes 13 y el miércoles 21 de enero de 2026	Jueves 22 de enero de 2026	Viernes 23 de enero de 2026

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 interviniientes 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 2025? 7. ¿Los valores informados en los MV son medidas 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”.

De acuerdo al Programa Marco del año 2025, se aplica sólo para el siguientes requisito técnico N°3 del indicador Tasa de accidentes laborales *“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”*.

3. Pautas para Sistemas

En el caso 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. 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?

5. Resumen Revisión in situ

En la siguiente tabla se presenta una síntesis de los compromisos susceptibles de revisión in situ:

Compromiso	Etapa	Objetivo Etapa	Requisito técnico al que puede aplicar revisión in situ
Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación	1	1 Implementación proceso de Planificación Estratégica y presentación de Definiciones Estratégicas en el proceso presupuestario.	4 - Difusión de las definiciones estratégicas
	2	1 Diseño del Sistema de Monitoreo y Evaluación, y presentación de Indicadores en el proceso presupuestario	1 - Diseño del Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación
	3	1 Pleno funcionamiento del Sistema de Monitoreo y Evaluación	1 - Mide correctamente los indicadores de desempeño
Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales	2	1 Definición de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales y elaboración de un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	1 - Definición de política de gestión de riesgos psicosociales laborales 3 - Diseño plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo
	3	1 Implementación y difusión del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	1 - Implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo

Compromiso	Etapa	Objetivo Etapa	Requisito técnico al que puede aplicar revisión in situ
Sistema Estado Verde	1	1 Marco de gobernanza del sistema, concientización de colaboradores y revisión de la política ambiental	5 - Concientización a los colaboradores
		2 Diagnóstico de la gestión ambiental del Servicio	3 - Gestión de vehículos 4 - Traslados de personas 5 - Gestión del papel 6 - Gestión hídrica 7 - Gestión de residuos 9 - Gestión de compras sustentables
		1 Diseño y formalización de la política de gestión ambiental	1 - Formalización de la política ambiental
		1 Difusión de la política ambiental y continuación de acciones de capacitación	1 - Difusión de la política ambiental 2 - Capacitación en temática ambiental
		2 Implementación del Plan de Gestión Ambiental Institucional	1- Ejecución de acciones del PGA 2 - Medición de indicadores del PGA y la huella de carbono 3 - Registro de costos de las acciones realizadas 4 - Ejecución de tareas del programa de trabajo
	2	2 Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria	4 - Catastro de información de experiencia usuaria 5 - Sistematización y análisis de reclamos 6 - Sistematización y análisis de SAIP 7 - Sistematización y análisis de tiempos de respuesta de trámites/servicios relevantes 8 - Sistematización y análisis de información de MESU y otros instrumentos de percepción 9 - Sistematización y análisis de registros administrativos de trámites relevantes
		1 Diseño o actualización de la Política de Calidad de Servicio y Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	1 - Política de Calidad de Servicio vigente 4 - Elaboración Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria
		1 Implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	1 - Implementación Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria
Sistema Transformación Digital	1	2 Diagnóstico de brechas en las dimensiones estratégicas de transformación digital	2 - Aplicación instrumento CPAT
Indicador Tasa de Accidentes Laborales		No aplica	1 - Medición indicador

CAPÍTULO 7

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL FORMULARIO H

1. Reglas generales

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

- a. Valores efectivos al 31 de diciembre de 2025:
 - i. Valores para numerador y denominador de la fórmula de cálculo,
 - ii. Y cuando corresponda, valores desagregados por sexo, si es que fue definido así en la formulación del indicador.
- b. Cargar archivos electrónicos como medios de verificación que respalden los valores efectivos informados.
- c. Informar el cumplimiento de la nota, justificando en caso de que la respuesta sea negativa.

2. Análisis de resultados

- a. La plataforma web comparará el desempeño efectivo de los años 2024 y 2025⁵ y clasificará la variación en tres niveles, que se señalan a continuación:

Aumenta: Si % variación efectivo 2025 - 2024 > 0
Disminuye: Si % variación efectivo 2025 - 2024 < 0
Mantiene: Si % variación efectivo 2025 - 2024 = 0

- b. El servicio deberá ingresar una justificación que analice los resultados cuando la variación sea “Disminuye”. Para ello, deberá realizar los siguientes pasos:

PASO N°1 Seleccionar la razón de la **disminución** como causa externa no prevista y/o gestión interna.

PASO N°2 Si selecciona “causa externa no prevista”, clasificar el tipo de causa (puede marcar una, varias o todas a la vez).

PASO N°3 Para cada tipo de causa externa seleccionada, ingresar un texto que fundamente los efectos y cuantificar su incidencia (o una aproximación si aquello no fuere factible).

PASO N°4 Si marca “gestión interna”, también deberá ingresar un texto que fundamente los efectos y cuantificar su incidencia (o una aproximación si aquello no fuere factible).

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

- c. La plataforma web de Dipres desplegará el siguiente listado para marcar la(s) causa(s) externa(s) no previstas:

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

⁵ Corresponde al porcentaje de la división de efectivo 2025 por efectivo 2024, según el sentido de la medición del indicador.

2. HECHOS FORTUITOS COMPROBABLES

<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<ul style="list-style-type: none"> • 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 indicador.
<ul style="list-style-type: none"> • 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 desempeño de sus compromisos.
<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<ul style="list-style-type: none"> • 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 desempeño de sus compromisos.
<ul style="list-style-type: none"> • 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 indicador.

d. En el caso de **gestión interna**, estos corresponden a factores internos a la institución que influyen en la gestión del proceso que mide el indicador, 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.

3. Medios de Verificación

- a. Sólo se podrá cargar un máximo 15 archivos por indicador.
- b. Cargar archivo(s) para acreditar los valores del numerador y denominador del indicador.
- c. 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.
- d. 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).
- e. No cargar un único archivo que sólo presente una tabla con consolidación de los datos.
- f. 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 2025, 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.
- g. 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.

4. 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.

5. 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 jueves 8 y el jueves 15 de enero de 2026 .
PMG Gores	Fecha a acordar con el/la gobernador/a regional, entre el jueves 8 y el jueves 15 de enero de 2026 .
MEI	Hasta el jueves 15 de enero de 2026 .
SMA MAG	Hasta el jueves 15 de enero de 2026 .
PMG adscritos del Ministerio de Salud	Hasta el viernes 30 de enero de 2026 .
Servicios sin mecanismo de incentivo	Hasta el viernes 30 de enero de 2026 .

6. 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 consultasplanificacion@dipres.gob.cl el Subdepto. de **Planificación, Diseño y Monitoreo** de Dipres, con la información y antecedentes que correspondan.

CAPÍTULO 8

Consulta sobre resultados de implementación

Como parte de la agenda de modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de mejor gasto que impulsa la Dipres, a contar del año 2023 se incorporaron nuevos temas dentro de los mecanismos de incentivo de los servicios públicos para seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional. De dicho modo, se incorporó el tratamiento de materias como los riesgos psicosociales laborales, los impactos medioambientales y la necesaria transformación digital, sumadas al trabajo que se ha realizado en la calidad de los servicios que se entregan a los usuarios y usuarias y la transversalización del enfoque de género, entre otros tópicos que a lo largo del tiempo reflejan focos para abordar la inminente evolución organizacional del aparato público, bajo el marco estratégico de la planificación y control de gestión que ha estado presente en la base conceptual de los mecanismos de incentivo desde sus inicios.

El grado de profundidad con que estos tópicos han logrado permear a las agencias requiere responder a preguntas asociadas a los procesos internos como la provisión de sus bienes y servicios y la gestión de su cambio cultural, así como cuestiones que se proyectan fuera de las fronteras institucionales, como la mejora en los niveles de satisfacción de usuarios y beneficiarios y la reducción de brechas territoriales, entre otros.

Con el objetivo de analizar de manera exploratoria el comportamiento estos aspectos claves en la implementación de compromisos, Dipres dispondrá un breve proceso de consulta a los encargados y encargadas institucionales, en que se solicitará información en el momento de la entrega de datos y medios de verificación en la plataforma de Dipres, previo a su envío para la validación técnica.

Al encargado o encargada del servicio, cuyo perfil en la plataforma de Dipres es usuario-i, se le consultará si en el año 2025 se han identificado cambios en:

- a. Procesos de provisión de bienes y servicios (impacto interno)
- b. Cultura Organizacional y en funcionariado (impacto interno)
- c. Usuarios/Beneficiarios (impacto externo)
- d. Reducción de brechas territoriales (impacto externo)

Dicha pregunta con los cuatro aspectos señalados se aplicará a los compromisos:

1. Indicador de Medidas de Equidad de Género
2. Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación
3. Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales
4. Sistema Estado Verde
5. Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria
6. Sistema de Transformación Digital.

A excepción del Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales en que se consultará solo los señalados en los literales a y b, es decir, de impacto interno.

Las opciones de respuestas que se dispondrán serán:

- “Sí”, en caso de que efectivamente se considere que el compromiso consultado ha generado resultados concretos en el aspecto correspondiente. Al elegir dicha opción se habilitará un campo de texto para describir brevemente los resultados percibidos.
- “No”, en caso de que no se identifiquen resultados concretos en el aspecto señalado.
- “No se puede responder por falta de información”, esta opción puede ser seleccionada en caso de que no se disponga suficiente información en el momento de responder y la consiguiente necesidad de profundizar en su búsqueda dentro de la institución, atendiendo a los plazos de envío.
- “Prefiero no responder”, cuando por alguna razón, cualquiera sea, el usuario elija desistir de emitir una respuesta.

El encargado o encargada del servicio deberá seleccionar sólo una alternativa y no habrá respuestas correctas ni incorrectas, tampoco dichas respuestas serán vinculantes al proceso de validación técnica, porque su uso es estrictamente analítico y no evaluativo.

CAPÍTULO 9

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*.	<p>Primer grupo de Medidas de Equidad de Género Hasta el 16 de diciembre de 2025</p> <p>Sistema Estado Verde</p> <p>Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria</p> <p>Tasa de Accidentes (informes de investigación)</p> <p>Transformación Digital</p> <p>Tasa de Accidentes (resultados indicador) Hasta el 2 de enero de 2026</p> <p>Segundo grupo de Medidas de Equidad de Género Hasta el 5 de enero de 2026</p>
	<p>*En el caso de los indicadores <u>Concentración del Gasto</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 Expertas y Expertos la que procede a informar a la Secretaría Técnica.</p>
2. Habilitación Plataforma Web “Evaluación Cumplimiento 2025” en www.dipres.gob.cl	5 de enero de 2026
3. Disposición de resultados de indicadores/sistemas por la Secretaría Técnica en la plataforma web Evaluación Cumplimiento 2025 (previo envío de la Red de Expertas y Expertos).	<p>Primer grupo de Medidas de Equidad de Género</p> <p>Informes de Dotación de Personal</p> <p>Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria</p> <p>Sistema Estado Verde 8 de enero de 2026</p> <p>Sistema de Planificación y Control de Gestión</p> <p>Tasa de Accidentes</p> <p>Transformación Digital</p> <p>Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE hasta el 8 de enero de 2026). 13 de enero de 2026</p> <p>Segundo grupo de Medidas de Equidad de Género 14 de enero de 2026</p> <p>Concentración del Gasto (Servicios que cierran mes en SIGFE o servicios homologados que envían información a SIGFE entre el 9 de enero y 12 de enero de 2026) 15 de enero de 2026</p> <p>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 2026 en adelante) Plazo específico durante validación técnica</p>

2. PMG y PMG Adscritos CCHEN, Aduanas y Dedecon

Hito	Plazo
1. 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.	En fecha a acordar entre jefatura superior del servicio y el ministro o ministra del Ramo
2. La jefatura superior del servicio aprueba los resultados, justificaciones y medios de verificación de los indicadores de desempeño del Formulario H 2025.	
3. 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 15 de enero de 2026
4. Notificación de revisión in situ a instituciones seleccionadas	19 de enero de 2026
5. Realización revisión in situ a instituciones seleccionadas	Entre el 22 de enero y el 4 de febrero de 2026
6. Expertos externos entregan los resultados de la validación técnica a los servicios y ministerios respectivos.	13 de febrero de 2026
7. Ministro(a) del ramo notifica que acepta los resultados de la validación técnica del PMG.	
8. 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.	20 de febrero de 2026
9. Comité Técnico, se pronuncia sobre los reclamos formulados por ministro(a) y/o jefatura superior del servicio correspondiente.	5 de marzo de 2026
10. Ministro de Hacienda resuelve en subsidio el reclamo no acogido por el Comité Técnico.	6 de marzo de 2026
11. 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.	6 de marzo de 2026
12. 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 el 10 de marzo de 2026

3. Gobiernos Regionales

Hito	Plazo
1. La jefatura superior del servicio aprueba los resultados, justificaciones y medios de verificación de sus compromisos PMG.	En fecha a acordada por jefatura superior del servicio
2. La jefatura superior del servicio aprueba los resultados, justificaciones y medios de verificación de los indicadores de desempeño del Formulario H 2025.	
3. El(La) Gobernador(a) Regional envía a la Dipres la evaluación inicial de su servicio.	Hasta el 15 de enero de 2026
4. Notificación de revisión in situ a instituciones seleccionadas	19 de enero de 2026
5. Realización revisión in situ a instituciones seleccionadas	Entre el 22 de enero y el 4 de febrero de 2026
6. Expertos externos entregan los resultados de la validación técnica al servicio.	13 de febrero de 2026
7. El(La) Gobernador(a) Regional notifica que acepta los resultados de la validación técnica del PMG.	
8. 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.	20 de febrero de 2026
9. Comité Técnico, se pronuncia sobre los reclamos formulados por el(la) Gobernador(a) Regional.	5 de marzo de 2026
10. Ministro de Hacienda resuelve en subsidio el reclamo no acogido por el Comité Técnico.	6 de marzo de 2026
11. 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.	6 de marzo de 2026
12. 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 el 10 de marzo de 2026

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 2025.	Hasta el 15 de enero de 2026
6. Notificación de revisión in situ a instituciones seleccionadas	19 de enero de 2026
7. Realización revisión in situ a instituciones seleccionadas	21 de enero de 2026
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.	26 de enero de 2026
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.	30 de enero de 2026
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.	30 de enero de 2026
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.	4 de febrero de 2026
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 10 de febrero de 2026
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.	10 de febrero de 2026
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.	6 de marzo de 2026
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.	6 de marzo de 2026
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 2026

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 2025.	Hasta el 30 de enero de 2026
6. Notificación de revisión in situ a instituciones seleccionadas	2 de febrero de 2026
7. Realización revisión in situ a instituciones seleccionadas	6 de febrero de 2026
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.	13 de febrero de 2026
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.	18 de febrero de 2026
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.	18 de febrero de 2026
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.	25 de febrero de 2026
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 el 2 de marzo de 2026
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.	2 de marzo de 2026
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.	6 de marzo de 2026
18. El ministro de Hacienda determina el grado de cumplimiento global del PMG de cada institución.	6 de marzo de 2026
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 2026

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 2025.	Hasta el 15 de enero de 2026
6. Notificación de revisión in situ.	19 de enero de 2026
7. Realización revisión in situ.	Entre el 5 y el 6 de febrero de 2026
8. Los resultados son informados por los expertos externos a la ministra del Medio Ambiente, y notificada la SMA.	13 de febrero de 2026
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.	18 de febrero de 2026
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.	24 de febrero de 2026
12. La Secretaría Técnica, apoyada por el evaluador externo, se pronuncia sobre las observaciones presentadas por la jefatura superior de la SMA.	25 de febrero de 2026
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.	4 de marzo de 2026
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> .	5 de marzo de 2026
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 2 de marzo de 2026
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 2 de marzo de 2026
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 5 de marzo de 2026
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.	6 de marzo de 2026
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.	6 de marzo de 2026
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 el 15 de abril de 2026

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 Usuaria
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

