

DICIEMBRE 2023

ORIENTACIONES PARA INFORMAR

RESULTADOS 2023 DE COMPROMISOS DE GESTIÓN

SUBDEPARTAMENTO DE GESTIÓN PÚBLICA
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN,
TRANSPARENCIA Y PRODUCTIVIDAD FISCAL



DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

TÍTULO DEL DOCUMENTO:
ORIENTACIONES PARA INFORMAR RESULTADOS 2023 DE COMPROMISOS DE GESTIÓN

Este documento se encuentra disponible en el sitio web de la Dirección de Presupuestos: <https://www.dipres.gob.cl>

Las opiniones aquí contenidas pertenecen a los autores y no necesariamente son compartidas por la Dirección de Presupuestos ni el Ministerio de Hacienda. Los errores u omisiones son de exclusiva responsabilidad de los autores.

AUTORES:

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

Publicación de la Dirección de Presupuestos, del Ministerio de Hacienda
Todos los derechos reservados
Diciembre 2023

Diseño y diagramación: M. Martínez V.

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre mujeres y hombres ha sido una preocupación en la elaboración de este documento. Sin embargo, con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar "a/o" para marcar la existencia de ambos sexos/géneros, se ha optado por utilizar -en la mayor parte de los casos- el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a mujeres y hombres.



ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| ÍNDICE TEMÁTICO | 5 |
| CONTENIDO DEL DOCUMENTO | 6 |
| ORIENTACIONES POR TIPO DE INCENTIVO | 7 |
| 1. Servicios con incentivo y evaluación inicial del ministro/a de ramo | 7 |
| 2. Gobiernos regionales | 8 |
| 3. Servicios con incentivo y sin evaluación inicial de la ministra/o de ramo | 8 |
| 4. Servicios sin incentivo | 9 |
| ORIENTACIONES GENERALES PARA MEDIOS DE VERIFICACIÓN | 10 |
| 1. Aspectos generales | 10 |
| 2. Características informáticas de los archivos electrónicos | 10 |
| ORIENTACIONES PARA INFORMAR INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS | 11 |
| 1. Orientaciones para informar no cumplimiento por causa externa no prevista. | 11 |
| 2. Clasificación incumplimiento por factores externos | 12 |
| 3. Análisis de antecedentes | 13 |
| SISTEMAS DE GESTIÓN | 14 |
| 1. Orientaciones transversales para los sistemas de gestión | 14 |
| 2. Sistema de planificación, monitoreo y evaluación(spm&e) | 15 |
| 3. Sistema estado verde. | 19 |
| 4. Sistema calidad de servicio y experiencia usuaria | 26 |
| ORIENTACIONES INDICADORES TRANSVERSALES | 34 |
| 1. Tasa de accidentes laborales | 35 |
| 2. Medidas de equidad de género | 37 |
| 3. Informes de dotación de personal | 39 |
| 4. Concentración del gasto subtítulos 22 y 29 | 40 |
| 5. Desviación montos contratos de obras de infraestructura | 42 |
| 6. Transformación digital | 44 |
| 7. Solicitudes de acceso a la información pública | 46 |

| | |
|---|-----------|
| METODOLOGÍA DE VALIDACIÓN TÉCNICA PARA COMPROMISOS VINCULADOS A INCENTIVO | 47 |
| 1. Validación técnica | 47 |
| 2. Pautas para indicadores | 47 |
| 3. Pautas para sistemas | 48 |
| 4. Pauta de análisis de incumplimiento de compromisos | 48 |
| 5. Pautas para análisis de errores atribuibles al servicio para aplicación de tasa de descuento | 50 |
| INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL FORMULARIO H | 51 |
| 1. Reglas generales | 51 |
| 2. Medios de verificación | 51 |
| 3. Bases de datos | 52 |
| 4. Plazos para informar indicadores del formulario h | 52 |
| 5. Consultas | 53 |
| TABLA DE SIGLAS | 54 |

ÍNDICE TEMÁTICO

| | | |
|--|---|------------------|
| <p>CAPÍTULO 1 ORIENTACIONES POR TIPO DE INCENTIVO</p> | <p>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.</p> | <p>7</p> |
| <p>CAPÍTULO 2 ORIENTACIONES GENERALES PARA MEDIOS DE VERIFICACIÓN</p> | <p>Se caracterizan los tipos de archivos digitales que pueden ser cargados en la plataforma web de Dipres.</p> | <p>10</p> |
| <p>CAPÍTULO 3 ORIENTACIONES PARA INFORMAR INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS</p> | <p>Se entregan orientaciones para informar incumplimiento de compromisos, en especial por causas externas no previstas.</p> | <p>11</p> |
| <p>CAPÍTULO 4 SISTEMAS DE GESTIÓN</p> | <p>Se proporciona información sobre los sistemas de gestión.</p> | <p>14</p> |
| <p>CAPÍTULO 5 ORIENTACIONES INDICADORES TRANSVERSALES</p> | <p>Corresponde a orientaciones para reportar resultados y medios de verificación de los Indicadores de Gestión Transversal, considerados en el Programa Marco 2023.</p> | <p>34</p> |
| <p>CAPÍTULO 6 METODOLOGÍA VALIDACIÓN TÉCNICA</p> | <p>Describe en que consiste la validación técnica y presenta las pautas que serán utilizadas por los distintos actores del proceso.</p> | <p>47</p> |
| <p>CAPÍTULO 7 INDICADORES FORMULARIO H</p> | <p>Es un resumen sobre cómo informar los indicadores de desempeño de los procesos de provisión de bienes y servicios de las instituciones (Formulario H).</p> | <p>51</p> |

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

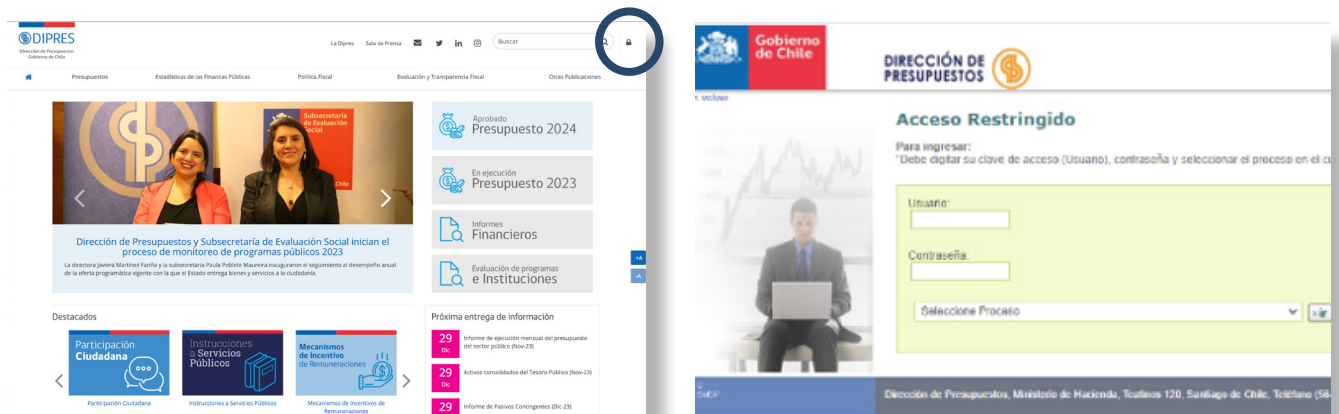
CONTENIDO DEL DOCUMENTO

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

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

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

www.dipres.cl acceso restringido / Evaluación Cumplimiento 2023



Asimismo, 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 Subdepartamento 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 Subdepartamento de Planificación, Diseño y Monitoreo de Dipres, con la información y antecedentes que correspondan.

CAPÍTULO 1

ORIENTACIONES POR TIPO DE INCENTIVO

1. SERVICIOS CON INCENTIVO Y EVALUACIÓN INICIAL DEL MINISTRO/A DE RAMO

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

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

Estos Servicios y sus Ministerios, deberán seguir los siguientes pasos en la plataforma web de Dipres:

PASO N°1

Los encargados y 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 lunes 8 y el lunes 15 de enero de 2024**

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 lunes 15 de enero de 2024**

2. GOBIERNOS REGIONALES

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

PASO N°1

Las encargadas y 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 lunes 15 de enero de 2024**

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 lunes 15 de enero de 2024**

3. SERVICIOS CON INCENTIVO Y SIN EVALUACIÓN INICIAL DEL MINISTRO DE RAMO

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

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

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

PASO N°1

Los encargados y encargadas Servicio, 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, 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 lunes 15 de enero de 2024.**

→ **Plazo Servicios PMG Adscritos MINSAL: Hasta el miércoles 31 de enero de 2024.**

4. SERVICIOS SIN INCENTIVO

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

PASO N°1

Los Encargados 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 Dirección de Presupuestos dichos antecedentes.

→ **Plazo: Hasta el jueves 8 de febrero de 2024.**

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 2023, o la temporalidad de medición establecida en los compromisos de gestión.
- En ningún caso, debe haber sido elaborado con posterioridad al plazo original en que el Servicio debe entregarlos.
- No se recibirán antecedentes en oficina de partes de Dipres o en el correo electrónico de funcionarios o funcionarias de Dipres o de la Red de expertos y expertas.
- El único medio válido es la plataforma web habilitada en www.dipres.gob.cl, acceso restringido / Evaluación Cumplimiento 2023.
- No se permite cargar un documento que en su contenido sólo señale un enlace que redirija a otro servidor donde se encuentren medios de verificación. La excepción son compromisos que consistan en publicar en la web del Servicio determinado documento, por ejemplo, un estudio. En este caso se puede señalar la dirección web del Servicio y sólo cargar como archivo una muestra del documento en cuestión.

2. CARACTERÍSTICAS INFORMÁTICAS DE LOS ARCHIVOS ELECTRÓNICOS

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

CAPÍTULO 3

ORIENTACIONES PARA INFORMAR INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS

1. ORIENTACIONES PARA INFORMAR NO CUMPLIMIENTOS POR CAUSA EXTERNA NO PREVISTA

Los indicadores y sistemas comprometidos y vinculados a algún mecanismo de incentivo, que pudieren verse afectados en su cumplimiento por causas ajenas a la Institución, serán revisados por el Comité Técnico y el Ministro de Hacienda en el caso de Servicios PMG, y por la Directora de Presupuestos y el Ministro de Hacienda para los restantes Servicios, conforme a sus atribuciones, con el apoyo de la Secretaría Técnica y de los expertos y las expertas, evaluándose la existencia de causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente el logro de los objetivos de gestión, conforme a lo establecido en el Programa Marco 2023.

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

PASO N°1

Marcar el tipo de causa externa.

PASO N°2

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

PASO N°3

Adjuntar informe y/o archivos que evidencien los argumentos presentados.

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

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

2. CLASIFICACIÓN INCUMPLIMIENTO POR FACTORES EXTERNOS

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

1. REDUCCIÓN PRESUPUESTO

Reducciones de presupuesto externas al ministerio del cual depende o se relaciona, que hubiesen afectado ítems relevantes.

2. HECHOS FORTUITOS COMPROBABLES

| | |
|--|---|
| SITUACIONES DE INESTABILIDAD SOCIAL | Situaciones de inestabilidad social, como paros, protestas, hechos de violencia y/o acciones terroristas, que afecten la provisión de bienes y servicios a los ciudadanos y el normal funcionamiento de las instituciones. |
| VARIACIÓN NO PREVISTA EN DEMANDA DE SERVICIOS. | Variaciones no previstas o fuera de los valores normales de los últimos años en la demanda de bienes y servicios por parte de los ciudadanos, o bien diferencias en los recursos. |
| OTROS CAMBIOS EXTERNOS POST FORMULACIÓN | Situaciones externas a la institución, que en definitiva importen un cambio en lo que se consideró cuando se formuló el compromiso. |
| USO NO ADECUADO DE SERVICIOS POR LOS USUARIOS | Uso no adecuado por parte de los ciudadanos de los bienes y servicios provistos por las instituciones, que afecten o limiten seriamente el cumplimiento de sus compromisos. |
| INCUMPLIMIENTO DE OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS | Acciones no controlables por un Ministerio, como por ejemplo incumplimiento de compromisos de parte de otras instituciones públicas y/o privadas, respecto de los cuales la institución no cuenta con atribuciones para exigir su cumplimiento. |
| PROBLEMAS NO PREVISIBLES EN OBRAS DE INFRAESTRUCTURA | Modificaciones de diseño de obras de infraestructura no previsibles, problemas en las características de terrenos, o similares, que afecten o limiten seriamente el cumplimiento de sus compromisos. |
| EMERGENCIA SANITARIA | Declaraciones de Alerta Sanitaria decretadas por el Ministerio de Salud, que afecten la provisión de bienes y servicios a los ciudadanos y el normal funcionamiento de las instituciones. |

3. CATÁSTROFES:

Evento, o la inminencia de éste, que altere el funcionamiento de una comunidad debido a la manifestación de una amenaza de origen natural, biológico o antrópico, que interacciona con las condiciones de exposición, vulnerabilidad y capacidad de afrontamiento, ocasionando una o más de las siguientes afectaciones: pérdidas, impactos humanos, materiales, económicos o ambientales, y que por lo tanto afecten la provisión de bienes y servicios a los ciudadanos y el normal funcionamiento de las instituciones.

4. CAMBIOS EN LEGISLACIÓN:

Cambios en legislación vigente durante el año de ejecución de los compromisos, que impliquen un cambio en lo que se consideró cuando se formuló el compromiso.

3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES

El validador/a externo/a realizará un análisis de acreditación de los antecedentes presentados por los Servicios en la instancia de Validación Técnica, que será un antecedente para la decisión que tomen el Comité Técnico, la Directora de Presupuestos y el Ministro de Hacienda, según el caso.

CAPÍTULO 4 SISTEMAS DE GESTIÓN

1. ORIENTACIONES TRANSVERSALES PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO

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

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

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

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

MEDIOS DE VERIFICACIÓN

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

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

PLAZO PARA INFORMAR

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

| TIPO DE SERVICIOS | PLAZOS |
|---|---|
| PMG y PMG adscritos (CCHEN, ADUANAS y DEDECON). | Fecha a acordar entre la jefatura superior del Servicio y el ministro o ministra del ramo, entre el lunes 8 y el lunes 15 de enero de 2024. |
| PMG GORES | Fecha a acordar con el/la Gobernador/a Regional, entre el lunes 8 y el lunes 15 de enero de 2024. |
| MEI | Hasta el lunes 15 de enero de 2024. |
| SMA MAG | Hasta el lunes 15 de enero de 2024. |
| PMG adscritos del Ministerio de Salud | Hasta miércoles el 31 de enero de 2024. |

ORIENTACIONES ESPECÍFICAS POR SISTEMA

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

2. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN(SPM&E)

MEDIOS DE VERIFICACIÓN PARA INFORMAR

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

| SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN(SPM&E) ETAPA 1 OBJETIVO 1: DEFINICIONES ESTRATÉGICAS | | |
|---|--|--|
| RESUMEN REQUISITOS TÉCNICOS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | |
| | PLATAFORMA WEB DIPRES | SÓLO EN EL SERVICIO |
| 1. Misión correctamente definida (E101RT1) | 1. Ficha de Identificación Año 2024 Definiciones Estratégicas [Documento proporcionada por la Red de Expertos, y cargado y vinculado por la Secretaría Técnica en plataforma web de Dipres para el proceso de evaluación]. | |
| 2. Identificación Objetivos Estratégicos Ministeriales (E101RT2) | | |
| 3. Objetivos estratégicos correctamente definidos (E101RT3) | Esta Ficha será entregada por la Red de Expertos el miércoles 3 de enero de 2024 a la Secretaría Técnica, y esta los cargará y vinculará el jueves 4, de enero de 2024 en la plataforma web que se habilitará para informar los resultados del sistema. | |
| 4. Identificación Bienes y/o servicios finales del Servicio (E101RT4) | | |
| 5. Centros de Responsabilidad correctamente levantados, definidos y vinculados (E101RT5) | 1. El Servicio deberá completar el formulario "Centros de Responsabilidad" en la plataforma web de Dipres dispuesta para el proceso de evaluación. No se cargan registros de respaldo (estos sólo podrían ser solicitados en revisión in situ, si el sistema y Servicio son seleccionados). | 1. Organigrama y/o documentos que formalicen los "Centros de Responsabilidad" (por ejemplo, actos administrativos que los establezcan). 2. Registros que den cuenta de la vinculación entre Centros de Responsabilidad con programas, bienes y servicios provistos. 3. La revisión in situ incluirá una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se describa dichas vinculaciones. |
| 6. Difusión Planificación Estratégica (E101RT6) | 1. El Servicio deberá completar el formulario "Difusión Planificación Estratégica" en la plataforma web de Dipres dispuesta para el proceso de evaluación. No cargar los registros originarios de cada actividad (estos sólo serán solicitados en revisión in situ, si el sistema y Servicio son seleccionados). 2. Documento que acredite que la Planificación Estratégica institucional (versión proyecto de ley del formulario A1 2024), fue publicada en la web del Servicio a más tardar el 31 de diciembre de 2023. | 1. Registros de difusión del jefe de servicio y su Equipo directivo de su Planificación Estratégica (versión proyecto de ley del formulario A1 2024). 2. Web del Servicio con publicación de la Planificación Estratégica institucional (versión proyecto de ley del formulario A1 2024). |

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

En el caso de la Difusión "Planificación Estratégica", esta deberá corresponder al menos a la publicación de la versión proyecto de ley del formulario A1 2024.

| SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN (SPM&E) ETAPA 2 OBJETIVO 1: DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN | | |
|---|---|---|
| RESUMEN REQUISITOS TÉCNICOS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | |
| | PLATAFORMA RED HTTPS://DIPRES.CL | SÓLO EN EL SERVICIO |
| 1. Identificación de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación (E201RT1) | <p>1. El Servicio deberá completar el formulario "Identificación de Instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación" en la plataforma web de Dipres dispuesta para el proceso de evaluación. No se cargan registros de respaldo (estos sólo podrían ser solicitados en revisión in situ, si el sistema y Servicio son seleccionados).</p> <p>2. Si el Servicio declara "otros" instrumentos, cargar una minuta que los liste.</p> | Si declaran "otros" instrumentos, registros que den cuenta de su vinculación con el Servicio. |
| 2. Definición indicadores de desempeño relevantes (Indicadores del formulario H año 2024) (E201RT2) | 1. Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2024 [Documento proporcionada por la Red de Expertos, y cargado y vinculado por la Secretaría Técnica en plataforma web de Dipres para el proceso de evaluación]. | |
| 3. Definición de los medios de verificación de los indicadores del formulario H año 2024 (E201RT3) | Este Formulario será entregado por la Red de Expertos el miércoles 3 de enero de 2024 a la Secretaría Técnica, y esta los cargará y vinculará el jueves 4, de enero de 2023 en la plataforma web que se habilitará para informar los resultados del sistema. | |
| ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS | | |
| RT 1. Identificación de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación | La identificación del Formulario H considera la también el Formulario A1 de Definiciones Estratégicas. No se evalúa si el Servicio declara o no número de indicadores por instrumento, ni se verifica la pertinencia de los números informados. | |
| RT 2. Definición indicadores de desempeño relevantes (Indicadores del formulario H año 2024) | La revisión in situ incluirá 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. | |
| RT 3. Definición de los medios de verificación de los indicadores del formulario H año 2024 | La verificación del requisito técnico será comprobando que en el "Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2024", en la columna "Medios de Verificación", se señale al menos un "nombre" del registro, sistema o documento de referencia que permitirán verificar los datos del indicador (numerador y denominador). | |

**SISTEMA DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN (SPM&E)
ETAPA 3
OBJETIVO 1: IMPLEMENTACIÓN SIM&E**

| RESUMEN REQUISITOS TÉCNICOS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | |
|---|---|--|
| | PLATAFORMA WEB DIPRES | SÓLO EN EL SERVICIO |
| 1. Mide correctamente los indicadores de desempeño del Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación (SIM&E) (E301RT1) | <p>1. Archivo Excel con resultados de medición de indicadores de desempeño elaborados e identificados en el Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación (SIM&E) [Documento cargado y vinculado por Servicio en plataforma web de Dipres para el proceso de evaluación].</p> <p>[La Red de Expertos entregó un formato de referencia que facilita la identificación de la implementación de los requisitos técnicos. Se recomienda su uso. No obstante, es responsabilidad del Servicio la elección de la estructura final del Informe y dar cuenta en el de los requisitos establecidos]</p> <p>No cargar medios de verificación por indicador (estos sólo serán solicitados para una muestra de indicadores en revisión in situ, si el sistema y Servicio son seleccionados).</p> | Archivos de respaldo de los resultados informados por indicador. |
| 2. Entrega oportuna y completa de información de instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación (E301RT2) | <p>1. Formulario "Informe de la Red de Expertos sobre la aplicación del requisito técnico de informar los instrumentos de planificación" en la plataforma web de Dipres dispuesta para el proceso de evaluación. Este será completado por la Red de Expertos, que informará el cumplimiento/incumplimiento de requisitos de información y plazos en los instrumentos que les apliquen. En caso de informar un incumplimiento, la Red de Expertos entregará los antecedentes que lo justifiquen.</p> | |

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

- a. El Formulario web "Informe de la Red de Expertos sobre la aplicación del requisito técnico de informar los instrumentos de planificación", informará sobre la situación de los siguientes instrumentos:
- Formulario H 2024 (incluye formulario A1 Definiciones Estratégicas 2024)
 - Monitoreo 2023
 - Evaluación *Ex Ante* 2024
 - Evaluación *Ex Post*

REVISIÓN IN SITU PARA SPM&E.

Todos Servicios con SPM&E son parte del marco seleccionable para revisión in situ. En los Servicios seleccionados se verificará:

- Etapa 1, Requisito técnico N°5 en base a una muestra de hasta 3 centros de responsabilidad informados en el respectivo formulario de la plataforma web de Dipres para el proceso de evaluación.
- Etapa 1, Requisito técnico N°6 en base a una muestra de hasta 3 actividades informadas en el respectivo formulario de la plataforma web de Dipres para el proceso de evaluación.
- Etapa 2, Requisito técnico N°2: en base a una muestra de hasta 3 indicadores de desempeño definidos.
- Etapa 3, Requisito técnico N°1: en base a una muestra de indicadores informados en el medio de verificación cargado por el Servicio, según la siguiente tabla:

| TOTAL INDICADORES | TAMAÑO MUESTRA |
|-------------------|----------------|
| 1 | 1 |
| 2 a 50 | 2 |
| 51 a 100 | 3 |
| 101 a 200 | 4 |
| 201 a 300 | 5 |
| 301 a 500 | 6 |
| 501 y más | 8 |

3. SISTEMA ESTADO VERDE

MEDIOS DE VERIFICACIÓN PARA INFORMAR

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

| ETAPA 1 |
|--|
| LINEAMIENTOS GENERALES |
| <p>a. Hasta las 23:59 del 31 de diciembre de 2023, los Servicios deberán cargar la información asociada al cumplimiento de los Requisitos Técnicos del Sistema Estado Verde en la plataforma www.gestionaenergia.cl.</p> <p>b. Hasta el 04 de enero de 2024, y con la información cargada en dicha plataforma, la Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica el reporte en formato Excel denominado "Control de Carga del Sistema Estado Verde", por cada Servicio.</p> <p>c. El 09 de enero de 2024, la Secretaría Técnica, a su vez, dispondrá ese archivo en la plataforma web de Dipres, vinculándolo a cada objetivo del Sistema. Sus contenidos podrán ser revisados por el Servicio de forma previa al envío de su jefatura superior, en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del Servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique, ya que el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde" no podrá ser modificado.</p> <p>d. Este será el primer medio de verificación a revisar por parte del Evaluador Externo para corroborar el cumplimiento de los Requisitos Técnicos del Sistema. Dicha revisión se complementa y profundiza con la verificación de antecedentes cargados por el Servicio en la plataforma www.gestionaenergia.cl y el cotejo con fuentes primarias custodiadas por el Servicio, mediante Revisión In Situ (RIS) si éste resultara seleccionado.</p> <p>e. En las siguientes secciones, se señala por requisito técnico:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. En plataforma Red de Expertos/as www.gestionaenergia.cl: En esta sección se señalan los archivos electrónicos que los Servicios cargaron en dicha plataforma y que podrán ser revisados por el Evaluador Externo para corroborar el cumplimiento de los Requisitos Técnicos del Sistema. ii. Sólo en el Servicio: En esta sección se señalan los documentos que sólo están en custodia de los Servicios, y no se cargan ni en la plataforma www.gestionaenergia.cl, ni en la plataforma web de DIPRES. Estos archivos podrán ser solicitados por el Evaluador Externo para corroborar el cumplimiento de los Requisitos Técnicos del Sistema mediante Revisión In Situ (RIS) si el Servicio y el Sistema fuesen seleccionados aleatoriamente. iii. Orientaciones complementarias para informar los resultados: En esta sección se indican, según el caso, las actividades necesarias para una entrega completa de información -ya que su omisión podría significar la imposibilidad de verificar el cumplimiento de los requisitos técnico-, procedimientos que seguirá el Evaluador en la revisión de los medios de verificación, énfasis sobre cómo se abordará un requisito técnico y aclaraciones de algún concepto señalado en el requisito técnico respectivo. Estos criterios no reemplazan el contenido de los requisitos técnicos señalados en el Programa Marco y en ningún caso constituyen requisitos técnicos nuevos. La información que aquí se entrega se basa en la asistencia técnica proporcionada por las Redes de Expertos durante el año 2023. |

| ETAPA 1 OBJETIVO 1: INSTALACIÓN DE GOBERNANZA | | |
|--|---|---|
| RESUMEN REQUISITOS TÉCNICOS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN COMPLEMENTARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA | |
| | EN PLATAFORMA RED DE EXPERTOS/AS WWW.GESTIONAENERGIA.CL | SÓLO EN EL SERVICIO |
| 1. CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ ESTADO VERDE (E101RT1) | 1. Resolución que aprueba la creación del Comité Estado Verde (CEV). | - |
| 2. REVISIÓN DE LA EXISTENCIA DE POLÍTICA AMBIENTAL (E101RT2) | 1. Acta del CEV en la que se identifica que éste revisó la existencia de una política ambiental o de sustentabilidad. 2. En caso de existencia de la Política, Resolución que la aprueba y sus contenidos. | - |
| 3. CONCIENTIZACIÓN EN MATERIA DEL SISTEMA ESTADO VERDE Y CAMBIO CLIMÁTICO (E101RT3) | 1. Reporte "Listado de colaboradores concientizados y capacitados en plataforma ChileCompras 2023". 2. En caso de actividades de concientización interna, listado de asistencia y documentos de respaldo de temáticas abordadas. | 1. Certificados de participación en la actividad de los colaboradores capacitados, listados de asistencia u otros documentos. 2. Acta u otra documentación formal que acredite que el Comité determinó las actividades de concientización. |

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

| | |
|---|--|
| 1. CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ ESTADO VERDE (E101RT1) | <p>1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".</p> <p>2. En la revisión en la plataforma GestionaEnergia de "El Servicio constituye el Comité Estado Verde, mediante una resolución, entre cuyos integrantes deberán incluir un representante de la Jefatura del Servicio", se verifica que en su contenido debe:</p> <p>2.1. Ser la resolución de Constitución del Comité Estado Verde.</p> <p>2.2. Señalar, al menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Que es el Comité Estado Verde. Si se trata de un Comité entre cuyas funciones aborda otros temas (ej., Comité paritario, directivo, calidad, gestión, seguridad, etc.), debe explicitar aquellas vinculadas a la gestión ambiental del Servicio. Nombres y/o cargos de quienes lo componen. Identificación de la persona que representa a la Jefatura de Servicio. En el caso que ésta fuese parte del Comité, no aplica la figura del representante. <p>3. En una eventual Revisión In Situ se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice el contenido de la resolución, los integrantes del Comité, sus cargos, facultades y funciones, así como sus actividades, entre otros, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Sus conclusiones no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del Sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI.</p> |
| 2. REVISIÓN DE LA EXISTENCIA DE POLÍTICA AMBIENTAL (E101RT2) | <p>1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".</p> <p>2. En la revisión en la plataforma GestionaEnergia de "El Comité Estado Verde revisa la existencia de una resolución que apruebe la política ambiental o de sustentabilidad, que incluya al menos los siguientes aspectos: gestión de residuos y economía circular (3R), eficiencia energética, gestión hídrica, gestión del papel y compras sustentables, así como mecanismos de concientización ambiental para las y los colaboradores", se verifica que en su contenido:</p> |

continuación

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS**2. REVISIÓN DE LA
EXISTENCIA DE POLÍTICA
AMBIENTAL (E101RT2)**

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".
2. En la revisión en la plataforma GestionaEnergia de "El Comité Estado Verde revisa la existencia de una resolución que apruebe la política ambiental o de sustentabilidad, que incluya al menos los siguientes aspectos: gestión de residuos y economía circular (3R), eficiencia energética, gestión hídrica, gestión del papel y compras sustentables, así como mecanismos de concientización ambiental para las y los colaboradores", se verifica que en su contenido:
 - 2.1. Son consistentes, tanto el acta del Comité Estado Verde y -si corresponde- la resolución de la política, con los datos del reporte "Control de Carga Sistema Estado Verde".
 - 2.2. Consta que el Comité Estado Verde revisó la existencia o no de una política medioambiental.
 - 2.3. En caso de que dicho Comité determinase que sí existe esa política:
 - a. Deberá estar formalizada mediante una resolución.
 - b. Sus contenidos deberán ser consistentes con lo declarado en el reporte de "Control de Carga del Sistema Estado Verde".
3. En una eventual Revisión In Situ se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice el contenido de la política si la hubiere, su vigencia y actualización, la difusión interna y la elaboración participativa, entre otros. Lo anterior, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Sus conclusiones no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del Sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI.

**3.
CONCIENTIZACIÓN EN
MATERIA DEL SISTEMA ESTADO
VERDE Y CAMBIO CLIMÁTICO
(E101RT3)**

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".
2. Archivos cargados en la plataforma GestionaEnergia:
 - 2.1. Deben ser listados de personas concientizadas.
 - 2.2. Se muestra información asociada a las concientizaciones recibidas.
3. En una eventual Revisión In Situ se podrá:
 - 3.1. Contrastar documentos de registro de participación con las nóminas de personas concientizadas, o al menos en una muestra de ellas, para verificar que la fecha de la concientización es del año 2023 y que corresponde al Sistema Estado Verde o Cambio Climático, cuando se trate de concientizaciones no provistas por la Red de Expertos.
 - 3.2. Verificar que el Comité determinó las concientizaciones realizadas, mediante un acta u otro registro custodiado por el Servicio.

| ETAPA 1 OBJETIVO 2: DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN AMBIENTAL | | |
|--|---|--|
| RESUMEN REQUISITOS TÉCNICOS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN COMPLEMENTARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA | |
| | EN PLATAFORMA RED DE EXPERTOS/AS WWW.GESTIONAENERGIA.CL | SÓLO EN EL SERVICIO |
| 1. CATASTRO DE INMUEBLES (E102RT1) | 1. Oficio de la Red de Expertos con la Opinión Técnica Favorable (OTF) al alcance propuesto a la fecha de su envío. Documento cargado por la Red de Expertos. | – |
| 2. N° DE COLABORADORES (E102RT2) | | – |
| 3. ALCANCE CON OTF DE LA RED DE EXPERTOS (E102RT3) | | – |
| 4. GESTIÓN ENERGÉTICA (E102RT4) | 1. Documentos de respaldo de los consumos reportados. | – |
| 5. GESTIÓN DE VEHÍCULOS (E102RT5) | – | 1. Documentos de respaldo de kilómetros recorridos. |
| 6. TRASLADOS DE PERSONAS (E102RT6) | – | 1. Encuestas respondidas. 2. Documentos de respaldo de viajes en avión (órdenes de compra, por ejemplo). |
| 7. GESTIÓN DEL PAPEL (E102RT7) | 1. Procedimientos formales para disminuir consumo, en caso de existencia. | 1. Documentos de respaldo de impresiones realizadas, reportes de las empresas proveedoras del servicio de impresión u otros, si existen. 2. Documentos de respaldo de N° de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas 3. Documentos de respaldo de gasto en papel. |
| 8. GESTIÓN HÍDRICA (E102RT8) | – | 1. Documentos de respaldo de consumo de agua potable de la red. 2. Documentos de respaldo de agua envasada adquirida. 3. Documentos de respaldo con el levantamiento de estado de los artefactos. |
| 9. GESTIÓN DE LOS RESIDUOS (E102RT9) | 1. Documentos de respaldo de procesos de reciclaje de residuos, si existen. 2. Documentos de respaldo de descripción de prácticas de reutilización de papel, si existen. | 1. Documentos de respaldo de catastro de contenedores. 2. Documentos de respaldo de Kilogramos de residuos reciclados por material. 3. Documentos de respaldo de Kilogramos de residuos no reciclados. |
| 10. GESTIÓN DE BIENES MUEBLES (E102RT10) | 1. Procedimiento documentado para dar de baja los bienes muebles, si existe. | – |
| 11. GESTIÓN DE COMPRAS SUSTENTABLES (E102RT11) | 1. Reporte "Capacitados en plataforma Mercado Público", para el universo de inscritos del servicio, cargado por la Red de Expertos. 2. Reporte "Listado de colaboradores concientizados y capacitados en plataforma ChileCompras 2023", cargado por el Servicio. | 1. Certificados de participación de supervisores y operadores, y jefatura. 2. Documentos de respaldo de la designación de funcionario/a designado/a por la Jefatura de Servicio. |

continuación

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

| | |
|---|--|
| 1. CATASTRO DE INMUEBLES (E102RT1) | 1. El cumplimiento de estos tres requisitos técnicos, así como de su encabezado ¹ , serán verificados mediante revisión del contenido del Oficio de la Red de Expertos con la Opinión Técnica Favorable (OTF) al alcance propuesto, a la fecha de su envío. |
| 2. N° DE COLABORADORES (E102RT2) | |
| 3. ALCANCE CON OTF DE LA RED DE EXPERTOS (E102RT3) | 2. No contempla revisión in situ. |

En relación con el encabezado de los requisitos establecidas para el **Diagnóstico de la Gestión Ambiental**:

1. El desarrollo del diagnóstico corresponde al levantamiento de información de gestión energética, de vehículos, traslados de personas, gestión del papel, hídrica, de residuos y bienes muebles, así como la capacitación en compras sustentables (requisitos técnicos 4 al 11 siguientes).
2. La aprobación por parte del Servicio a través del Comité Estado Verde se materializa cuando su representante aprueba la información enviada por el gestor del Servicio para dichos requisitos técnicos en la plataforma www.gestionaenergia.cl, mediante su credencial de acceso. Posterior a dicha aprobación se generará una versión actualizada y oficial del reporte de control de carga del Servicio.
3. Estas dos condiciones serán verificadas mediante el reporte "Control de Carga Sistema Estado Verde" que proveerá la Red de Expertos, donde también se podrá revisar el cumplimiento de:
 - 3.1. Envío a la Red de Expertos mediante la plataforma GestionaEnergía a más tardar el 31 de diciembre de 2023.
 - 3.2. Opinión técnica sobre completitud y oportunidad de la Red de Expertos.
4. Por último, el levantamiento de información corresponde al período entre noviembre de 2022 y octubre de 2023, lo cual podrá ser verificado para cada requisito técnico mediante la revisión de documentos cargados por el Servicio en la plataforma www.gestionaenergia.cl y/o cotejo de fuentes primarias en una RIS, si el Servicio resultara seleccionado, cuando sea factible.

4. GESTIÓN ENERGÉTICA (E102RT4)

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".

2. El Validador Técnico Externo contratado por DIPRES para el proceso de evaluación, accederá 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.

El tamaño de la muestra de unidades es:

- 3 si la suma es entre 1 y 8.
- 4 si la suma es entre 9 y 12.
- 6 si la suma es entre 13 y 20.
- 8 si la suma es entre 21 y 30.
- 10 si la suma es mayor a 30.

En cada unidad, revisará 1 medidor.

Para cada medidor se revisará la información completa para el periodo noviembre 2022 hasta el mes de octubre del año 2023.

La revisión consistirá en cotejar la información de consumo de energía, kWh para electricidad y m3 para gas natural o gas licuado con medidor, ingresada plataforma www.gestionaenergia.cl y el archivo de respaldo respectivo.

3. No contempla Revisión In Situ.

¹ El Comité Estado Verde determina el alcance territorial del diagnóstico de su gestión ambiental del período t, el que cuenta con la opinión técnica favorable de la Subsecretaría del Medio Ambiente y la Subsecretaría de Energía, y señala:"

² "El Servicio desarrolla -y aprueba a través del Comité Estado Verde- un diagnóstico de su gestión ambiental que permita medir su huella de carbono en el período t (comprendido entre noviembre del año t-1 hasta octubre del año t), y lo reporta a las Redes de Expertos respectivas 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, considerando la existencia o inexistencia de los siguientes aspectos, y sus fundamentaciones:".

continuación

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

5. GESTIÓN DE VEHÍCULOS (E102RT5)

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".
2. En una eventual Revisión In Situ se podrá solicitar, para una muestra de unidades, las bitácoras de una muestra de vehículos para validar el dato reportado de kilómetros recorridos en el informe "Control de Carga Estado Verde" que provee la Red de Expertos; o registro y/o justificación mediante entrevista de no uso de vehículo.

6. TRASLADOS DE PERSONAS (E102RT6)

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".
2. En una eventual Revisión In Situ se podrá:
 - 2.1. Solicitar documento de respaldo para validar el dato de "Total de colaboradores encuestados" del reporte "Control de Carga Sistema Estado Verde".
 - 2.2. Revisar documentos de respaldo de los viajes (órdenes de compra, por ejemplo).
 - 2.3. Adicionalmente, se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice el proceso de la encuesta en el Servicio, su difusión, nivel de respuestas por parte de los colaboradores/as, entre otros, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (2.3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del Sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI.

7. GESTIÓN DEL PAPEL (E102RT7)

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".
2. En la revisión en la plataforma GestionaEnergia de "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)", en caso de existir, se verifica que en su contenido deben:
 - 2.1. Ser procedimientos formales.
 - 2.2. Referirse a medidas para disminuir el consumo de papel.
3. En una eventual Revisión In Situ, para una muestra de unidades, se podrá solicitar:
 - 3.1. Documentos de respaldo de impresiones realizadas, muestras de reportes de las empresas proveedoras del servicio de impresión u otros, respaldos de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas, si existen.
 - 3.2. Documentos de respaldo de gasto en papel mediante el desglose por compra y una muestra de facturas.
 - 3.3. Adicionalmente, se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice las principales dificultades y facilidades en el proceso de levantamiento de información, entre otros, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (3.3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del Sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI.

8. GESTIÓN HÍDRICA (E102RT8)

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".
2. En una eventual Revisión In Situ, para una muestra de unidades, se podrá solicitar documentos de respaldo de:
 - 2.1. Consumo hídrico (agua potable por red).
 - 2.2. Agua envasada adquirida.
 - 2.3. El levantamiento de los artefactos para validar los datos de su cantidad y estado.

continuación

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

**9.
GESTIÓN DE LOS RESIDUOS
(E102RT9)**

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".
2. En la revisión en la plataforma GestionaEnergia 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 verifica que en su contenido deben:
 - 2.1. Referirse al reciclaje de residuos.
 - 2.2. Incluir registros de pesaje y certificados de trazabilidad
3. En la revisión en la plataforma GestionaEnergia de "Descripción de prácticas de reutilización de papel", en caso de existir, se verifica que en su contenido deben:
 - 3.1. Estar descritas en un informe
 - 3.2. Contener prácticas de reutilización de papel.
4. En una eventual Revisión In Situ, para una muestra de unidades, se podrá solicitar:
 - 4.1. Documentos de respaldo del catastro de contenedores.
 - 4.2. Documentos de respaldo de los kilogramos de residuos reciclados por material y de kilogramos de residuos no reciclados. Por ejemplo, contratos con empresas recicladoras, facturas, registros de pesaje, si existen.
 - 4.3. Adicionalmente, se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice las principales dificultades y facilidades para catastrar sus contenedores y el pesaje de sus residuos, entre otros, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (4.3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del Sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI.

**10. GESTIÓN DE BIENES
MUEBLES (E102R10)**

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".
2. En la revisión en la plataforma GestionaEnergia de "Procedimiento para dar de baja los bienes muebles" y "Inclusión de acciones para su reciclaje o reutilización en dicho procedimiento", en caso de existir, en su contenido se verifica que deben:
 - 2.1. Referirse a la baja los bienes muebles.
 - 2.2. Incluir acciones de reciclaje y reutilización.
3. No contempla Revisión In Situ.

**11. GESTIÓN DE COMPRAS
SUSTENTABLES
(E102R11)**

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Control de Carga del Sistema Estado Verde".
2. En una eventual Revisión In Situ, para una muestra de actividades, se podrá solicitar:
 - 2.1. Certificados de participación de supervisores y operadores, y jefatura.
 - 2.2. Designación de funcionario/a designado/a por la Jefatura de Servicio.

GUÍA METODOLÓGICA RED DE EXPERTOS.

www.gestionaenergia.cl > Ingreso al Sector Público > Biblioteca > Banner "Guía de Apoyo Sistema Estado Verde"

4. SISTEMA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

MEDIOS DE VERIFICACIÓN PARA INFORMAR

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

| ETAPA 1 |
|--|
| LINEAMIENTOS GENERALES |
| <p>a. Hasta las 23:59 del 31 de diciembre de 2023, 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 Encargada/o del Sistema y su equipo colaborador.</p> <p>b. Hasta el 04 de enero de 2024, y con la información cargada en dicha plataforma, la Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica el reporte en formato Excel denominado "Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría", por cada Servicio.</p> <p>c. El 09 de enero de 2024, la Secretaría Técnica, a su vez, dispondrá ese archivo en la plataforma web de Dipres, vinculándolo a cada objetivo del sistema. Sus contenidos podrán ser revisados por el Servicio de forma previa al envío de su Jefatura Superior, en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del Servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique, ya que el reporte "Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría" no podrá ser modificado.</p> <p>d. Este será el primer medio de verificación a revisar por parte del evaluador externo para corroborar el cumplimiento de los Requisitos Técnicos del Sistema. Dicha revisión se complementa y profundiza con la verificación de antecedentes cargados por el Servicio en la plataforma https://sistema.satisfaccion.gob.cl y el cotejo con fuentes primarias custodiadas por el Servicio, mediante Revisión In Situ (RIS) si éste resultara seleccionado.</p> <p>e. En las siguientes secciones, se señala por requisito técnico:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. En plataforma Red de Expertos/as https://sistema.satisfaccion.gob.cl: En esta sección se señalan los archivos electrónicos que los Servicios cargaron en dicha plataforma y que podrán ser revisados por el evaluador externo para corroborar el cumplimiento de los Requisitos Técnicos del Sistema. ii. Sólo en el Servicio: En esta sección se señalan los documentos que sólo están en custodia de los Servicios, y no se cargan ni en la plataforma https://sistema.satisfaccion.gob.cl ni en la plataforma web de Dipres. Estos archivos podrán ser solicitados por el evaluador externo para corroborar el cumplimiento de los Requisitos Técnicos del Sistema mediante Revisión In Situ (RIS) si seleccionado aleatoriamente el Servicio y el Sistema. iii. Orientaciones complementarias para informar los resultados: En esta sección se indican, según el caso, las actividades necesarias para una entrega completa de información, ya que su omisión podría significar la imposibilidad de verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos; procedimientos que seguirá el Evaluador en la revisión de los medios de verificación; énfasis sobre cómo se abordará un requisito técnico; u aclaración de un concepto señalado en el requisito técnico respectivo. Estos criterios no reemplazan el contenido de los requisitos técnicos señalados en el Programa Marco y en ningún caso constituyen requisitos técnicos nuevos. La información que aquí se entrega se basa en la asistencia técnica proporcionada por las Redes de Expertos durante el año 2023. |

| ETAPA 1 | | |
|---|---|---|
| OBJETIVO 1: PONER EN FUNCIONAMIENTO UN MARCO DE GOBERNANZA MEDIANTE CREACIÓN DE COMITÉ DE CALIDAD | | |
| RESUMEN REQUISITOS TÉCNICOS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN COMPLEMENTARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA | |
| | EN PLATAFORMA RED DE EXPERTOS/AS HTTPS://SISTEMA.SATISFACCION.GOB.CL | SÓLO EN EL SERVICIO |
| 1. CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA (E101RT1) | 1. Resolución que constituye el Comité de Calidad. | - |
| 2. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO (E101RT2) | 1. Acta de la sesión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en que se analiza la existencia de la política de calidad de servicio 2. Si cuenta con política: a. Copia de la política de calidad de servicio. b. Acto administrativo que la aprueba. | - |
| 3. CONCIENTIZACIÓN EN MATERIA DE CALIDAD DE SERVICIO (E101RT3) | 1. Anexos con lista de asistencia. 2. Acta de la sesión del Comité de Calidad de Servicio en que se coordina la o las actividades de concientización. | 1. Documentos de respaldo de contenidos de actividad de concientización |

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

| | |
|--|---|
| 1. CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA (E101RT1) | <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>2. En la revisión en la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl de "El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas, control de gestión, entre otras", se verifica que en su contenido:</p> <p>2.1. La Resolución que constituye el Comité de Calidad deberá al menos señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El detalle de los nombres, cargos y área de las personas funcionarias que lo componen. • Identificación de la persona funcionaria en el comité que interactúa directamente con usuarios/as. <p>3. En una eventual Revisión In Situ se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice el contenido de la resolución de acuerdo con las recomendaciones señaladas en la guía metodológica del Sistema, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del Sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI.</p> |
| 2. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO (E101RT2). | <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>2. En la revisión en la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl de "El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria analiza la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente", se verifica que en su contenido:</p> <p>2.1. Si el servicio cuenta con política de Calidad de servicio y Experiencia usuaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. En el acta de sesión del Comité se debe explicitar análisis contenido en cuerpo principal del acta, o como anexo a esta. b. Si cargó archivo con la Política aprobada se debe contar con acto administrativo de formalización. <p>2.2. En plataforma web Red, si el servicio no cuenta con Política, será suficiente con una declaración explícita en el acta.</p> |

continuación

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

2. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO (E101RT2).

3. En una eventual Revisión In Situ se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice el contenido de la política de acuerdo con las recomendaciones señaladas en la guía metodológica del Sistema. Si no existe política, se sondeará en la entrevista como el Comité identifica las acciones institucionales en esta materia, según puntos sugeridos en la guía metodológica. Todo lo anterior con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del Sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI.

3. CONCIENTIZACIÓN EN MATERIA DE CALIDAD DE SERVICIO (E101RT3).

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

1.1. Para el requisito asociado a: "...en materia de Calidad de Servicio": revisar que aborde materia en secciones "Nombre de la Actividad", "Tema" o "Descripción".

1.2. Para el requisito asociado a "...considerando la asistencia de al menos un 30% de sus funcionarios": ver "Tabla resumen".

2. En la revisión en la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl. de "El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria coordina al menos una actividad de concientización en materia de Calidad de Servicio, considerando la asistencia de al menos un 30% de sus funcionarios de distintas áreas, incluyendo al menos a quienes interactúan directamente con usuarios, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión.", se verifica que en su contenido:

2.1. Para la sección asociada a: "El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria coordina al menos una actividad de concientización...": Se debe presentar "Acta sesión del comité"

2.2. Para la sección asociada a: "...de distintas áreas, incluyendo al menos a quienes interactúan directamente con usuarios, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas y control de gestión": archivo sección "lista de asistentes".

3. En relación con el universo de funcionarios de la dotación que forman la base para el cálculo del 30% de las personas funcionarias que participaron en la/s actividad/es de concientización en materias de Calidad de Servicio, el reporte "Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria" considera las cifras publicadas en el Informe Trimestral de los Recursos Humanos del Sector Público al 31 de marzo de 2023. Sin embargo, por tratarse dicho Informe de un registro sugerido en la Guía Metodológica para definir el universo, el Servicio podrá informar el valor del universo que estime válido junto con los antecedentes de respaldo, en el proceso de evaluación del cumplimiento a través de la plataforma web que Dipres habilitará, para efectos de ser considerado en la validación del requisito respectivo.

4. En una eventual Revisión In Situ se podrá en una muestra de actividades, verificar si los registros de contenidos de actividad de concientización correspondan a materia de calidad de servicio.

| ETAPA 1 | | |
|--|--|--|
| OBJETIVO 2: LEVANTAMIENTO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO | | |
| RESUMEN REQUISITOS TÉCNICOS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN COMPLEMENTARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA | |
| | EN PLATAFORMA RED DE EXPERTOS/AS HTTPS://SISTEMA.SATISFACCION.GOB.CL | SÓLO EN EL SERVICIO |
| 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN SEGÚN METODOLOGÍA DE LA SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN (E102RT1) | 1. Informe de presentación de resultados de Medición de Satisfacción Usuaría elaborado por la empresa Externa Contratada. Cargado por el Servicio. | - |
| 2. DISEÑO MUESTRAL Y SU APLICACIÓN CON OPINIÓN TÉCNICA FAVORABLE DE LA RED DE EXPERTOS (E102RT2) | 2. Certificado de la Red de Expertos. Cargado por la Red de Expertos. | - |
| 3. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN REALIZADA POR EMPRESA EXTERNA (E102RT3) | | |
| 4. CARACTERIZACIÓN DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS (E102RT4) | 1. Documentos de respaldo de los consumos reportados. | - |
| 5. CATASTRO DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS ENTREGADOS A LA CIUDADANÍA (E102RT5) | - | 1. Documentos de respaldo por cada Registro administrativo. |
| 6. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS RESPONDIDOS (E102RT6) | - | 1. Sistema/plataforma donde se registren los reclamos, si corresponde. 2. Base de datos y/o planillas con reclamos, que permitan verificar los datos informados, si corresponde. |
| 7. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A RECLAMOS (E102RT7) | - | 1. Sistema/plataforma donde se registren los trámites de los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, si corresponde. 2. Base de datos y/o planillas con registros de los trámites que permitan verificar los datos informados, si corresponde. |
| 8. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS TRÁMITES DE LOS SERVICIOS RELEVANTES (E102RT8) | - | 1. Respaldo de los instrumentos de percepción reportados, si corresponde. 2. Bases de datos de registros administrativos relevantes, que permitan calcular los indicadores presentados, si corresponde. |
| 9. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA DE AÑOS ANTERIORES, DE OTROS INSTRUMENTOS DE PERCEPCIÓN USUARIA Y DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS RELEVANTES (E102RT9) | - | 1. Respaldo de los instrumentos de percepción reportados, si corresponde. 2. Bases de datos de registros administrativos relevantes, que permitan calcular los indicadores presentados, si corresponde. |
| ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS | | |
| 1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN SEGÚN METODOLOGÍA DE LA SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN (E102RT1) | 1. Se verifica cumplimiento de los requisitos en el certificado de la Red de Expertos. 2. No se contempla RIS | |
| 2. DISEÑO MUESTRAL Y SU APLICACIÓN CON OPINIÓN TÉCNICA FAVORABLE DE LA RED DE EXPERTOS (E102RT2) | 1. Se verifica cumplimiento de los requisitos en el certificado de la Red de Expertos. 2. No se contempla RIS | |

continuación

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

| | |
|---|---|
| 3. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN REALIZADA POR EMPRESA EXTERNA (E102RT3) | <p>1. Se verifica cumplimiento de los requisitos en el certificado de la Red de Expertos y la existencia de un informe elaborado por una empresa externa.</p> <p>2. No se contempla RIS</p> |
| 4. CARACTERIZACIÓN DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS (E102RT4) | <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. Cumple si:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Al menos hay un registro declarado. b. En cada registro declarado, al menos nombre (citar "Registro Administrativo") y la descripción son mutuamente explicativos. c. La descripción permite identificar que efectivamente se trata de un registro administrativo. <p>1.2. No se evalúa contenido relativo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Formato en el que se encuentran los datos b. Mecanismo de captura de datos c. Período o frecuencia de actualización (Período de tiempo que abarca (fechas), y/o Desde-Hasta, Frecuencia de actualización de los datos) <p>2. En una eventual Revisión In Situ se podrá revisar en una muestra de registros, si los antecedentes de respaldo permiten su verificación.</p> |
| 5. CATASTRO DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS ENTREGADOS A LA CIUDADANÍA (E102RT5) | <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. Cumple si es posible verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Nombre. verificar que texto haga sentido con un trámite/servicio. b. Descripción. verificar 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. <p>1.2. No se evalúa contenido relativo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Canales de atención disponibles b. Tipo de producto entregado c. Marco legal. d. Tipo de usuario. e. Volumen de transacciones 2022 por canal f. Registros administrativos asociados g. Instrumento de percepción usuaria asociada. <p>2. En una eventual Revisión In Situ, el Validador Externo podrá tratar las diferencias que encuentre producto del análisis de consistencia de listado declarado en información en el reporte "Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria", con otros instrumentos públicos, como por ejemplo, Ficha de Definiciones estratégicas (Formulario A1), página web del Servicio u otros. Este análisis solo procederá respecto de aquellos Servicios que resulten seleccionados para RIS en este sistema.</p> |
| 6. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS RESPONDIDOS (E102RT6) | <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. Cumple si es posible verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Para requisito técnico asociado a sistematización: se informan datos para junio 2023. b. Para requisito técnico análisis: solo se verifica contenido para pregunta del módulo reclamos "¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a reclamos y los tiempos de esta gestión?" <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 2023.</p> |

continuación

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS**7. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A RECLAMOS (E102RT7)**

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría".
 - 1.1. Cumple si es posible verificar:
 - a. Para requisito técnico asociado a sistematización: si se informan datos para junio 2023.
 - b. Para requisito técnico análisis: el contenido para pregunta del módulo reclamos "¿Qué espacios de mejora se identifican en relación con la entrega de respuesta a reclamos y los tiempos de esta gestión?".
2. En una eventual Revisión In Situ se podrá revisar en una muestra de registros, si los antecedentes de respaldo permiten verificación de los datos a junio 2023.

8. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS TRÁMITES DE LOS SERVICIOS RELEVANTES (E102RT8)

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría".
 - 1.1. Cumple si es posible verificar:
 - a. El servicio reporta las estadísticas de tiempo de respuesta para trámites relevantes identificados en el reporte.
 - b. Para requisito técnico asociado a sistematización: se informan datos para junio 2023.
 - c. Para requisito técnico asociado a análisis, el contenido de las 3 preguntas módulo trámites del servicio:
 - ¿Cuáles son los trámites/servicios que funcionan de mejor forma en la institución?
 - ¿Cuáles son los trámites/servicios con mayores oportunidades de mejora?
 - ¿Cómo ha evolucionado el desempeño de los trámites/servicios?
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 2023.

9. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA DE AÑOS ANTERIORES, DE OTROS INSTRUMENTOS DE PERCEPCIÓN USUARIA Y DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS RELEVANTES (E102RT9)

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaría".
 - 1.1. Cumple si es posible verificar:
 - a. Para el requisito Medición de Satisfacción Usuaría, solo análisis de contenido para:
 - ¿Qué oportunidades de mejora se identifican según los atributos de la experiencia y de la institución?
 - ¿Qué oportunidades de mejora se identifican en la entrega de información a las personas usuarias?
 - b. Para otros instrumentos de percepción disponibles, sólo análisis de contenido para:
 - Principales hallazgos
 - Justificación en caso de no contar con otros instrumentos de percepción
 - c. Para Registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios prioritarios, solo cuando aplique. Aplica cuando hay vinculación en plataforma entre trámites clasificado como relevantes y registros administrativos. Se realiza análisis de contenido para:
 - ¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar a las personas usuarias que interactúan con la institución?
 - ¿Qué información o registros administrativos hacen falta para caracterizar las interacciones de las personas con la institución?
2. No se contempla RIS

| ETAPA 1 | | |
|---|--|---------------------|
| OBJETIVO 3: LA INSTITUCIÓN GENERA UN DIAGNÓSTICO DE LAS BRECHAS DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA. | | |
| RESUMEN REQUISITOS TÉCNICOS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN COMPLEMENTARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA | |
| | EN PLATAFORMA RED DE EXPERTOS/AS HTTPS://SISTEMA.SATISFACCION.GOB.CL | SÓLO EN EL SERVICIO |
| 1. ELABORACIÓN DE INFORME DE DIAGNÓSTICO (E103RT1) | - | - |
| 2. OPINIÓN DEL COMITÉ EN LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO (E103RT2) | 1. Acta que dé cuenta de la opinión y recomendaciones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría respecto del diagnóstico. | - |
| 3. DIFUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO (E101RT3) | 1. Copia del medio de difusión utilizado (correo, captura de pantalla, oficio, acta, etc.). 2. Copia del material utilizado en las actividades de difusión del diagnóstico. 3. Listado de destinatarios o participantes. | - |

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

| | |
|---|--|
| 1. ELABORACIÓN DE INFORME DE DIAGNÓSTICO (E103RT1) | <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 Usuaría": Análisis de contenido para Fortalezas, Debilidades, Riesgos, Puntos críticos y Ámbitos prioritarios</p> <p>2. En una eventual Revisión In Situ se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice el proceso de elaboración del diagnóstico, de acuerdo con las recomendaciones señaladas en la guía metodológica del Sistema, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del Sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI.</p> |
| 2. OPINIÓN DEL COMITÉ EN LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO (E103RT2) | <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 Usuaría":</p> <p>1.1. Completa al menos un campo indicando dónde se consideró la opinión del comité</p> <p>2. En la revisión en la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl. de "Se considera la opinión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría en la elaboración del diagnóstico", se verifica que:</p> <p>2.1. Carga de acta. 2.2. En el acta se identifica esta actividad.</p> <p>3. En una eventual Revisión In Situ se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice el proceso de emisión de la opinión del Comité del diagnóstico, de acuerdo con las recomendaciones señaladas en la guía metodológica del Sistema, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del Sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI.</p> |

continuación

ORIENTACIONES COMPLEMENTARIAS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS**3. DIFUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO
(E101RT3)**

1. Se verifica completitud, pertinencia y consistencia de la información en el reporte "Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria".
2. En la revisión en la plataforma sistema.satisfaccion.gob.cl. de "La institución difunde el informe de diagnóstico final entre funcionarios/as, directivos y el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)", se verifica que:
 1. Que la actividad fue realizada.
 2. Que entre los temas tratados se considera un "informe de diagnóstico"
 3. Que participan funcionarios/as, directivos/as y COSOC en listado de destinatarios.
3. En relación con la difusión al Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), es imprescindible difundir el diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria a COSOC específico de cada institución. Lo anterior, conforme a la obligación establecida por la Ley N°20.500. Respecto de la posibilidad de realizar la difusión homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, ello solo será factible en la medida que exista una norma legal expresa o dictamen emitido por la Contraloría General de la República que disponga que procede la homologación. Al respecto, el Servicio deberá informar con los antecedentes de respaldo necesarios, en el proceso de evaluación del cumplimiento a través de la plataforma web que DIPRES habilitará, para efectos de ser considerado en la revisión del requisito respectivo.
4. En una eventual Revisión In Situ se podrá incluir una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del sistema, donde se analice el proceso de difusión del diagnóstico, de acuerdo con las recomendaciones señaladas en la guía metodológica del Sistema, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora. Las conclusiones de la entrevista señalada en este numeral (3) no son consideradas en la evaluación del cumplimiento del Sistema, para efectos de determinar el porcentaje de global de cumplimiento PMG/MEI.

CAPITULO 5

ORIENTACIONES INDICADORES TRANSVERSALES

El objetivo de esta sección es entregar orientaciones para reportar correctamente cada uno de los indicadores de gestión transversal 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 2023 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 que se indican, tienen por objetivo señalar cuáles son los archivos electrónicos requeridos para acreditar el valor del denominador y del numerador, y el requisito técnico que corresponda, y así evitar riesgos de incumplimiento por falta de respaldo.

1. TASA DE ACCIDENTES LABORALES

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

- f. Hasta las 23:59 del 31 de diciembre de 2023, los Servicios deberán cargar los Informes de investigación de los accidentes del trabajo ocurridos al menos hasta noviembre de 2023, de acuerdo con lo establecido en el requisito técnico N°3 en la plataforma web de la SUSESO "Sistema de Registro de Comités Paritarios" <https://servicios.suseso.cl/comitesparitarios/index.php/login>.
- g. Hasta las 23:59 del martes 2 de enero de 2024, los Servicios deberán realizar las siguientes operaciones en la plataforma web de la SUSESO "Sistema de Registro de Comités Paritarios" <https://servicios.suseso.cl/comitesparitarios/index.php/login>:
 - i. Cargar archivo con valor de numerador y denominador del indicador en formato especificado por la Red de Expertos.
 - ii. Cargar archivo Excel con Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2023.
 - iii. Cargar archivo Excel con Registro Promedio Anual de Trabajadores año 2023.
- h. La Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica hasta el **jueves 4 de enero de 2024**, por Servicio:
 - i. Los valores efectivos del numerador y denominador,
 - ii. Los archivos señalados en la letra b numerales ii y iii,
 - iii. Certificado de recepción de archivos señalados en la letra a.
- i. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de DIPRES, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los Servicios el viernes 5 de enero de 2024, y no podrán ser modificados. El Servicio sólo podrá revisar estos datos en forma previa al envío del Jefe 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.
- j. En la medición de este indicador sólo se deben considerar los accidentes del trabajo ocurridos durante el año 2023 a los trabajadores dependientes protegidos por el Seguro de la Ley N°16.744. Por ende, en el numerador de la tasa de accidentabilidad se debe registrar el número de accidentes del trabajo ocurridos a dichos trabajadores en el periodo de medición y, en el denominador, el número promedio mensual de estos trabajadores.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR

Para acreditar valor del denominador:

1. Registro Promedio Anual de Trabajadores año 2023 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de DIPRES].

Para acreditar valor del numerador:

2. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2023 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de DIPRES].

Para acreditar requisito técnico N°3 relativo a informes de investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en el período:

3. Certificado de la Red de Expertos que informa documentación remitida por el Servicio durante el año 2023 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de DIPRES].
4. Plataforma web de la SUSESO "Sistema de Registro de Comités Paritarios" <https://servicios.suseso.cl/comitesparitarios/index.php/login>
5. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2023 [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de DIPRES].

continuación

1. TASA DE ACCIDENTES LABORALES

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- a. Revisión en plataforma web de la SUSESO.** Para la verificación del requisito técnico N°3 relativo a entrega a SUSESO de informes de investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en el período, el Validador Técnico Externo realizará un análisis de consistencia para una muestra de accidentes, contemplando los siguientes antecedentes:
- i. Certificado de la Red de Expertos que informa documentación remitida por el Servicio durante el año 2023.
 - ii. Plataforma web de la SUSESO "Sistema de Registro de Comités Paritarios".
 - iii. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2023.

El Validador Técnico Externo verificará en la muestra de informes:

- i. Identificación de causas
- ii. Identificación de medidas inmediatas y/o correctivas
- iii. Consistencia con la información de las siguientes columnas del Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2023:
 1. Fecha de ocurrencia
 2. Causas determinadas en la investigación (se verificará que la redacción sea consistente con el informe, no literalmente igual).
 3. Medidas de corrección (se verificará que la redacción sea consistente con el informe, no literalmente igual).

Tamaño de la muestra de accidentes del trabajo ocurridos entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023:

- i. 3 si la suma es entre 1 y 8.
- ii. 4 si la suma es entre 9 y 12.
- iii. 6 si la suma es entre 13 y 20.
- iv. 8 si la suma es entre 21 y 30.
- v. 10 si la suma es mayor a 30.

- b. Indicador con posibilidad de ser seleccionado aleatoriamente para revisión in situ.** En esta instancia se verificarán los antecedentes de respaldo para:
- vi. Muestra de accidentes del trabajo de los señalados en el documento "Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2023".
 - vii. Muestra de meses, para cotejar los valores señalados en el documento "Registro Promedio Anual de Trabajadores 2023"
 - viii. La revisión también incluirá una entrevista abierta al funcionario o funcionaria a cargo del indicador, donde se describa cómo se construyen los datos del indicador desde el inicio del proceso hasta el resultado final, sus etapas, registros, uso de plataformas u otros medios de soporte, con la finalidad de levantar oportunidades de mejora para el proceso asociado al indicador.

2. MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

Cálculo Indicador:

- a. El valor efectivo del denominador corresponderá a las 8 medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco para PMG, MEI, servicios Adscritos a PMG y SMA, año 2023.
- b. El valor del numerador será el número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año 2023, es decir, aquellas que cuenten con la opinión técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, respecto a que cada medida:
 - i. Contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género correspondiente al ámbito de acción del Servicio,
 - ii. Se realizó en su totalidad y
 - iii. Cuenta con la documentación de respaldo.
- c. El contenido de medida sobre el cual se emitirá la opinión técnica está dispuesto en:
 - i. Nombre de la medida seleccionada y texto en la "Descripción" de la medida (disponibles en plataforma web de DIPRES y plataforma web de la Red).
 - ii. Texto en "Nota Metodológica" de la medida, señalada en el Programa de Trabajo de Género 2023 del Servicio acordado con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (plataforma web de la Red).

Procedimiento para informar:

- d. Para aquellos Servicios cuyas medidas se completan hasta el 14 de diciembre de 2023:
 - i. Deberán cargar en el aplicativo web del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (MMEG) (<https://transversalizaciongenero.minmujeryeg.gob.cl/>), los medios de verificación de las medidas comprometidas en el Indicador de Género, entre el 1° y 15 de diciembre de 2023.
 - ii. Entre el 26 y 29 de diciembre de 2023, la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género emitirá el Informe de Opinión Técnica de estas medidas e informará a los Servicios estos resultados.
 - iii. El viernes 5 de enero de 2024, la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género informará el número de medidas implementadas por cada Servicio, junto con el informe respectivo a la Secretaría Técnica.
 - iv. La Secretaría Técnica cargará dicha información en la plataforma web de DIPRES, dispuesta para el proceso, el martes 9 de enero de 2024.
- e. Para aquellos Servicios cuyas medidas se completan entre el 15 y el 31 diciembre de 2023:
 - i. Se podrán cargar en aplicativo web del MMEG (<https://transversalizaciongenero.minmujeryeg.gob.cl/>) los medios de verificación hasta el día martes 2 de enero de 2024.
 - ii. Entre el viernes 5 y lunes 8 de enero de 2024, la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género emitirá el Informe de Opinión Técnica de estas medidas e informará a los Servicios estos resultados.
 - iii. El jueves 11 de enero de 2024, la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género informará el número de medidas implementadas por cada Servicio, junto con el informe respectivo a la Secretaría Técnica.
 - iv. La Secretaría Técnica cargará estos antecedentes en la plataforma web de DIPRES, dispuesta para el proceso, el viernes 12 de enero de 2024.
- f. De acuerdo con la información anterior, la Secretaría Técnica cargará en la plataforma web de DIPRES el resultado de cada medida comprometida, y ésta posteriormente calculará automáticamente el valor del numerador, denominador, resultado del indicador y porcentaje de cumplimiento de la meta, cuando corresponda. Así mismo, cargará en dicha plataforma el Informe de Opinión Técnica que entregue la Red de Expertas. Estos antecedentes no podrán ser modificados y el Servicio podrá revisarlos en forma previa al envío de la Jefatura de Servicio, en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del Servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique.
- g. Los Servicios que no dispongan de los medios de verificación en los plazos señalados en los literales d y e, contarán con el Informe de Opinión Técnica de la Red de Expertas con posterioridad al plazo reglamentario del lunes 15 de enero de 2024, 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.

continuación

2. MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO

MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR

Para acreditar valor del denominador:

1. No se cargan medios de verificación específicos, porque es una cifra fija, de 08 medidas, establecidas en el Programa Marco.

Para acreditar valor del numerador:

2. Informe de Opinión Técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género [archivo entregado por la Red de Expertas y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres].
3. Adicionalmente, en el caso de una medida no cumplida, se complementará con el Programa de Trabajo de Género 2023 del Servicio acordado con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género [archivo entregado por la Red de Expertas y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres].

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- a. No se cargan en aplicativo web de Dipres los medios de verificación de cada medida implementada, ni para una muestra de ellas. Los archivos sólo se cargan en la aplicación del MMEG (<https://transversalizaciongenero.minmujeryeg.gob.cl/>).
- b. Indicador no considerado para revisión in situ.

3. INFORMES DE DOTACIÓN DE PERSONAL

MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR

- a. La Red de Expertos Subdepartamento de Estadísticas de Dipres entregará a la Secretaría Técnica hasta el jueves 4 de enero de 2024, por Servicio, los valores efectivos del numerador y denominador, y dispondrá en la plataforma web ITDOP los siguientes certificados:
 - i. Certificado de recepción conforme, luego de constatar la entrega oportuna y completa de cada envío.
 - ii. Certificado de recepción en calidad, luego de constatar que la información remitida (incluyendo sus correcciones oportunas) cumple con la calidad requerida.
 - iii. Adicionalmente, cuando un certificado concluye que no cumple, se deberá disponer: Registro de Observaciones emitido por el Sub Departamento de Estadísticas de Dipres.
- b. 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 viernes 5 de enero de 2024, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la Jefatura de Servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del Servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique.
- c. El valor del denominador de la fórmula de cálculo ("N° total de informes de dotación de personal requeridos por Dipres para el año t") es ocho (8). Este valor es fijo y corresponden, de acuerdo con los requisitos técnicos N°1 y N°2, a ocho (8) informes trimestrales de Dotación de Personal.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR

Para acreditar valor del denominador:

- 1. No requiere respaldo. El valor está definido por los requisitos técnicos

Para acreditar valor del numerador:

Para los Informes Trimestrales de Dotación requeridos por el Subdepartamento de Estadísticas de Dipres y según corresponda a cada institución:

- 2. Certificados de recepción conforme emitido por el Subdepartamento de Estadísticas de Dipres [cargado por la Secretaría Técnica en plataforma web de Dipres para proceso de evaluación, a partir de la información dispuesta por la Red de Expertos en plataforma web ITDOP].
- 3. Certificados de recepción en calidad emitido por el Subdepartamento de Estadísticas de Dipres [cargado por la Secretaría Técnica en plataforma web de Dipres para proceso de evaluación, a partir de la información dispuesta por la Red de Expertos en plataforma web ITDOP].
- 4. Cuando un certificado concluye que no cumple: Registro de Observaciones emitido por el Subdepartamentode Estadísticas de Dipres [cargado por la Secretaría Técnica en plataforma web de DIPRES para proceso de evaluación, a partir de la información dispuesta por la Red de Expertos en plataforma web ITDOP]

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- a. Indicador no considerado para revisión in situ.

4. CONCENTRACIÓN DEL GASTO SUBTÍTULOS 22 Y 29

MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR

Calendario de Publicación de Resultados

- a. Servicios que cierran mes en SIGFE o Servicios homologados que envían información a SIGFE hasta el lunes 8 de enero de 2024:
 - i. La Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica el miércoles 10 de enero de 2024, por Servicio los valores efectivos del numerador y denominador, y el medio de verificación respectivo.
 - ii. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los Servicios el jueves 11 de enero de 2024, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la Jefatura de Servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del Servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique.
- b. Servicios que cierran mes en SIGFE o Servicios homologados que envían información a SIGFE entre el martes 9 y jueves 11 de enero de 2024:
 - i. La Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica el viernes 12 de enero de 2024, por Servicio los valores efectivos del numerador y denominador, y los medios de verificación respectivos.
 - ii. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los Servicios el lunes 15 de enero de 2024, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la Jefatura de Servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del Servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique.
- c. Servicios que cierran mes en SIGFE o Servicios homologados que envían información a SIGFE desde el viernes 12 de enero de 2024 en adelante, y deben informar el resultado del indicador hasta el lunes 15 de enero de 2024: los valores efectivos serán cero (0) y deberán informar el indicador como no cumplido por falta de antecedentes.
- d. Los Servicios PMG, CCHEN y Aduanas, que no cuenten con los datos y antecedentes al lunes 15 de enero de 2024 e informaron incumplido el indicador, se podrán presentar las siguientes situaciones:
 - i. Se conozcan los resultados del indicador entre el martes 16 de enero y el martes 13 de febrero de 2024, los que serán informados al evaluador externo por parte de la Secretaría Técnica.
 - ii. No se conozcan los resultados del indicador en dicho periodo, y por lo tanto se informará incumplido debiendo la institución subsanar la información pendiente en el período de reclamación.
- e. Los Servicios MEI, que no cuenten con los datos y antecedentes al lunes 15 de enero de 2024 e informaron incumplido el indicador, se podrán presentar las siguientes situaciones:
 - i. Se conozcan los resultados del indicador entre el martes 16 y el miércoles 24 de enero de 2024, los que serán informados al evaluador externo por parte de la Secretaría Técnica.
 - ii. No se conozcan los resultados en dicho periodo, y por lo tanto, se informará incumplido debiendo la institución subsanar la información pendiente en el período de Observaciones a la Secretaría Técnica.

Procedimientos de cálculo

- f. En algunos casos, se pueden presentar diferencias menores entre las cifras indicadas en el reporte SIGFE y las publicadas en la plataforma web de evaluación de mecanismos de incentivo. En estas situaciones, ambas son válidas, y las diferencias se generan por su redondeo, no siendo necesario generar una consulta a la Secretaría Técnica.
- g. En los siguientes casos, el cálculo se realiza con los ajustes que se indican, según lo establecido en el texto de modificación de programa marco de los respectivos Servicios:
 - i. GORES: sólo programa 01 de funcionamiento.
 - ii. SUBSECRETARÍA DE DEFENSA: solo Programa 01, de funcionamiento de la Subsecretaría.
 - iii. SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS: se excluye el ítem 29.05 Máquinas y Equipos.
 - iv. DIRECCION DE FRONTERAS Y LIMITES DEL ESTADO: se excluye la glosa de gastos reservados (06.03.01.22.12.001).
- h. Adicionalmente, en los siguientes Servicios se debe tener consideración:
 - i. DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE. Sólo considera PARTIDA 08, CAPÍTULO 01, PROGRAMA 10.
 - ii. SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE HACIENDA. Excluye PROGRAMA 10.
 - iii. Dirección de Obras Hidráulicas (PARTIDA 12, CAPÍTULO 02, PROGRAMA 03), incluye a la Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales (12.02.12).

continuación

4. CONCENTRACIÓN DEL GASTO SUBTÍTULOS 22 Y 29

MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR

Para acreditar valor del numerador y denominador:

1. Reporte Dipres con información de SIGFE. Versión ejecución Dipres [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres].

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- a. Indicador no considerado para revisión in situ.

5. DESVIACIÓN MONTOS CONTRATOS DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

- a. Los Servicios informan a la Red de Expertos los resultados del indicador en la plataforma web de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, SUBDERE: www.chileindica.cl :
 - 1º. Carga de contratos: hasta las 23:00 horas del 31 de diciembre de 2023 -
 - 2º. Validación para cada contrato por la Jefatura de Contratos correspondiente, hasta las 23:00 horas del 31 de diciembre de 2023.
 - 3º. Publicación del reporte hasta las 23:59 horas del martes 2 de enero de 2024. Este hito sólo puede realizar 24 horas después del hito anterior, con el fin que la plataforma genere la consolidación de la información a nivel nacional.
 - b. Los informes estarán disponibles para el acceso de los servicios una vez ejecutada la acción señalada en el numeral a.3º, anteriormente señalado.
 - c. La Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica hasta el jueves 4 de enero de 2024, por Servicio, los valores efectivos del numerador, denominador, Total contratos informados en plataforma ChileIndica, Total contratos considerados en cálculo del indicador y el Reporte de Desviación de Montos de Contratos año 2023.
 - d. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los Servicios el viernes 5 enero de 2024, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la Jefatura de Servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del Servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique.
 - e. Cabe señalar que el cumplimiento del requisito técnico N°6, sobre informar cada contrato de obra de infraestructura³, considera todos los contratos finalizados en el año 2023, según la definición del requisito N°2⁴.
- Procedimientos de cálculo
- f. Todos los montos señalados en el reporte del indicador están en miles de pesos (M\$), ajustados monetariamente al año 2023.
 - g. Sobre Subtítulo 31 Iniciativas de Inversión:
 - i. Sólo se incluyen dentro de la medición del indicador, los contratos que cuentan con financiamiento de asignación presupuestaria del Subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión", Ítem 02 "Proyectos", Asignación 004 "Obras Civiles".
 - ii. Los contratos que cubren financieramente las etapas de diseño y ejecución se incluyen dentro de la medición del indicador, ya que el contrato da como producto final la ejecución, reparación o conservación de una obra pública.
 - h. Se incluyen en la medición del indicador, a aquellos contratos de obras de infraestructura que cuentan con una liquidación con término regular en el año "t".
 - i. Se excluyen de la medición a los contratos de obras de infraestructura que cuentan con una liquidación anticipada de contrato en el año "t".

³ El Servicio deberá informar para cada contrato de obra de infraestructura pública la fecha de inicio de contrato, el monto inicial, la fecha de modificación del contrato cuando corresponda; el monto final; la recepción definitiva de las obras y la liquidación de contrato.

⁴ Contrato de obra de infraestructura pública finalizado: es aquel que cuenta con recepción definitiva de obras al año t y liquidación de contrato en el año t.

continuación

5. DESVIACIÓN MONTOS CONTRATOS DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA

MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR

Para acreditar valor del denominador y numerador:

1. Reporte Desviación Montos de Contratos, Año 2023, plataforma web ChileIndica [cargado por la Secretaría Técnica en plataforma web de DIPRES].

Para acreditar requisito técnico N°6:

Reporte Desviación Montos de Contratos, Año 2023, plataforma web ChileIndica [cargado por la Secretaría Técnica en plataforma web de Dipres].

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- a. Indicador no considerado para revisión in situ.
- b. El Validador Técnico Externo accederá a la plataforma www.chileindica.cl para realizar un análisis de consistencia de información dispuesto en el "Reporte Desviación Montos de Contratos" con los archivos cargados en dicha plataforma para una muestra de contratos, en la etapa de validación técnica externa.

6. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS

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

- a. Los Servicios informan a la Red de Expertos en la plataforma web Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT), dispuesta por SEGPRES en <https://cpat.gob.cl>, hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2023:
 - i. Nómina de procedimientos administrativos (PA) vigentes en 2023. Los procedimientos administrativos vigentes corresponden a aquellos que son parte de las funciones del Servicio, independiente si durante el año 2023 hubo o no ejecución de este.
 - ii. Caracterización para cada procedimiento administrativo que forme parte de la nómina.

Información en plataforma del CPAT:

- b. Para acreditar requisito técnico N°4, se entenderá que el Servicio informó en el CPAT la nómina de procedimientos administrativos y su caracterización, cuando:
 - i. La respectiva Autoridad institucional (Jefe/a de servicio o equivalente) ingresa a la plataforma del CPAT y valida la propuesta generada por el Coordinador/a de Transformación Digital y su equipo colaborador. Posterior a la validación, se generará automáticamente el medio de verificación que da cuenta de lo informado en la plataforma CPAT.
- c. Respecto de la caracterización por procedimiento administrativo, se entenderá que ésta fue realizada cuando en el CPAT:
 - i. Para cada uno de los procedimientos administrativos informados en la plataforma del CPAT, en la sección "Registro de procedimientos administrativos y otras tramitaciones", el estado es "Completado", que corresponde al 100% de avance en la completitud de la información requerida para ese registro.

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

- d. Cálculo realizado por el CPAT que corresponderá al total de procedimientos administrativos nominados por el Servicio hasta el 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con las siguientes reglas operativas del CPAT:
 - i. Sólo considera los tipos de registro "Procedimiento administrativo derivado de una función común" y "Procedimiento administrativo derivado de una función específica", y
 - ii. Se encuentran en el estado "Completado".

Cálculo del numerador de la fórmula de cálculo "N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t"

- e. El CPAT calculará el valor del numerador en base a la información provista por el Servicio en las preguntas de caracterización de sus procedimientos administrativos. Un procedimiento administrativo es "electrónico" cuando se cumplen las siguientes condiciones establecidas en el decreto del Programa Marco, que se vinculan a nivel operativo con las preguntas del CPAT descritas a continuación.

El procedimiento administrativo se considera electrónico cuando:

- i. Se informa en la pregunta "Nivel de digitalización" en la opción "Nivel 5".
- ii. En caso de que requiera autenticación de personas naturales, utiliza el mecanismo oficial de autenticación (ClaveÚnica).

En la pregunta "Mecanismo de autenticación digital" responde la opción "Utiliza Claveúnica" o la opción "No utiliza mecanismo de autenticación".

- iii. En caso de que requiera datos, documentos y expedientes de otros órganos de la Administración del Estado, está integrado a la red de interoperabilidad.

En la pregunta "Dato, documentos(certificados) y/o expedientes en poder de otros órganos de la Administración del Estado" responde la opción "Sí", y cumple las siguientes condiciones:

- Responde como "Medio utilizado para obtener el dato, documento (certificado) y/o expediente" la opción "Hay interoperabilidad electrónica en la institución".
- Responde como medio utilizado para interoperar electrónicamente la opción "Utiliza Pisee"⁵.
- Informa la institución que provee el dato, documento y/o expediente a través de la Pisee.
- Informa el servicio web que consume a través de Pisee.

⁵ Plataforma de Integración de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE).

continuación

| 6. TRANSFORMACIÓN DIGITAL | |
|--|---|
| LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS | <p>O bien, en la pregunta "Dato, documentos(certificados) y/o expedientes en poder de otros órganos de la Administración del Estado" responde la opción "No".</p> <p>iv. En caso de que requiera notificaciones, éstas se practican electrónicamente si cuentan con el marco normativo que lo permita.</p> <p>En la pregunta "Notificación(es) practicada(s)" responde la opción "Si" y cumple las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responde en la "etapa en la que se practican las notificaciones" la opción "inicio", "instrucción" y "finalización", según corresponda. • Responde como "medio utilizado para notificar en la etapa de iniciación, instrucción y finalización", según corresponda, la opción "Sólo por medios electrónicos" o la opción "Ambos medios" <p>O bien, en la pregunta "Notificación(es) practicada(s)" responde la opción "No".</p> <p>v. Dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo.</p> <p>En la pregunta "Alcance de las plataformas electrónicas que soportan el registro" responde la opción "Las plataformas electrónicas soportan todas las etapas de tramitación del procedimiento administrativo"</p> <p><u>Entrega de información a la Secretaría Técnica</u></p> <p>f. La Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica los valores correspondientes al numerador y denominador del indicador, y el informe de cumplimiento generado desde la plataforma de SEGPRES, hasta el viernes 5 de enero de 2024, por cada Servicio.</p> <p>g. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de Dipres, la que automáticamente calculará el resultado del indicador, los cuales estarán disponibles a los Servicios el martes 9 de enero de 2024, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la Jefatura de Servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del Servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique.</p> |
| MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR | <p><u>Para acreditar valor del denominador y numerador, y requisito técnico N° 4:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de cumplimiento generado por la plataforma web de SEGPRES [archivo entregado por la Red de Expertos y cargado por la Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres]. 2. Este reporte sólo incluirá un subconjunto del total de preguntas de la caracterización por PA ingresada en el CPAT, y que permiten identificar cada PA y las condiciones vinculadas a atributos que establecen un procedimiento administrativo como electrónico, señaladas en el requisito técnico N°3. |
| INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA | <ol style="list-style-type: none"> a. Indicador con posibilidad de ser seleccionado aleatoriamente para revisión in situ. En esta instancia se verificará para una muestra de procedimientos administrativos, los registros que respaldan la caracterización proporcionada en el CPAT. b. No se carga en el aplicativo web de Dipres los medios de verificación de cada procedimiento administrativo , ni para una muestra de ellos. |

7. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

| | |
|---|--|
| <p>LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS</p> | <ul style="list-style-type: none"> a. La Red de Expertos descargará el archivo exportable "Reporte para Indicadores SAI/SAIP PMG", contenido en Datos Abiertos del Portal Transparencia Chile (https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/web/guest/opendata#_48_INSTANCE_GI66ozEZ7DNy_=dataset%2Findicador-pmg), el miércoles 3 de enero de 2024 a las 15:00 horas de dicho portal. b. La Red de Expertos entregará a la Secretaría Técnica hasta el jueves 4 de enero de 2024, por Servicio, los valores efectivos del numerador y denominador, y el "Reporte para Indicadores SAI/SAIP PMG" descargado según el procedimiento señalado en el numeral anterior. c. 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 viernes 5 de enero de 2024, quienes no podrán modificarlos. Estos deben revisarlos previo al envío de la Jefatura de Servicio en el plazo establecido en la circular respectiva. Si en opinión del Servicio existe alguna diferencia, deberá cargar en dicha plataforma un informe que la explique. d. Para calcular el indicador se deben realizar las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> i. En primer lugar, en la columna "nombre_organismo", seleccionar el nombre del Servicio. ii. Para obtener las SAIP respondidas, inicialmente se deben aplicar dos filtros: el primero en la columna "Etapa", dejando todas las solicitudes que se encuentren en "etapa de cumplimiento" y posteriormente, filtrar la columna "Fecha de respuesta", seleccionando solo la temporalidad que corresponda (meses y año 2023). iii. Para obtener las SAIP respondidas en un plazo igual o menor a 15 días, manteniendo los filtros anteriores, se debe filtrar adicionalmente por "cantidad de días de trámite", considerando sólo las SAIP finalizadas dentro un plazo menor o igual de 15 días. |
| <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN NECESARIOS PARA ACREDITAR CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR</p> | <p><u>Para acreditar valor del denominador y numerador:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para todos los Servicios el medio de verificación corresponderá al archivo exportable de dicho portal denominado: "Reporte para Indicadores SAI/SAIP PMG", contenido en Datos Abiertos del Portal Transparencia Chile. <p>(https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/web/guest/opendata#_48_INSTANCE_GI66ozEZ7DNy_=dataset%2Findicador-pmg), el cual será descargado por la Red de Expertos el miércoles 3 de enero de 2024 a las 15:00 horas de dicho portal [luego, cargado automáticamente por Secretaría Técnica en aplicativo web de Dipres].</p> |
| <p>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</p> | <ul style="list-style-type: none"> a. No se carga en aplicativo web de Dipres el expediente de cada solicitud respondida en año t. b. Indicador no considerado para revisión in situ. |

CAPITULO 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 experto externo, a ser considerado por las respectivas autoridades intervinientes en el proceso. Esta sigue un enfoque basado en la evidencia, entendido como el método racional para alcanzar conclusiones fiables y reproducibles en un proceso de validación sistemático.

Se lleva a cabo mediante una revisión remota de documentos, analítica y en profundidad, para todos los Servicios Públicos y compromisos de gestión, y una revisión in situ para una muestra aleatoria de estos, de la información contenida en los Informes de Cumplimiento y antecedentes de respaldo presentados por los Servicios.

La revisión consiste en cotejar los valores o actividad que se encuentre descrito en el Informe de Cumplimiento del Servicio con los establecidos en los criterios de validación (Programa Marco y Decreto de Formulación del Servicio) y los antecedentes de respaldo presentados.

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.

1. Pauta de Verificación de Valores Informados. 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".
2. Pauta de Revisión de Otros Requisitos Técnicos de Indicadores Transversales. Corresponde a una única pregunta de control para verificar los requisitos técnicos no vinculados al cómputo de la fórmula de cálculo. Se aplica sólo para los siguientes 3 indicadores transversales y los requisitos que se indican:

| INDICADORES DE DESEMPEÑO | REQUISITO TÉCNICO |
|---|---|
| 1. TASA DE ACCIDENTES LABORALES | N°3 Todos los accidentes del trabajo ocurridos en el año t deben ser investigados, determinando sus causas, las medidas inmediatas y/o correctivas, justificando los casos en que no se haya finalizado la investigación en el año t. Los informes de investigación finalizados deben ser remitidos a SUSESO a través de su aplicación web. |
| 2. DESVIACIÓN MONTOS CONTRATOS DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA | N°6 El Servicio deberá informar para cada contrato de obra de infraestructura pública la fecha de inicio de contrato, el monto inicial, la fecha de modificación del contrato cuando corresponda; el monto final; la recepción definitiva de las obras y la liquidación de contrato. |
| 3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL | N°4 Durante el año 2023, los órganos de la Administración del Estado deberán informar en el CPAT al menos su nómina de procedimientos administrativos y su caracterización (atributos vinculados a las condiciones que establecen un procedimiento administrativo como electrónico, señaladas en el requisito técnico N°3). |

A. PAUTA DE VERIFICACIÓN DE VALORES INFORMADOS

Para indicadores vinculados a incentivo que comprometen medir correctamente o con meta.

| TIPO REVISIÓN | ANÁLISIS DE ANTECEDENTES PRESENTADOS |
|--|---|
| LEGIBILIDAD Y COMPLETITUD INFORMACIÓN | <p>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?</p> <p>2. ¿Se presentan MV para validar la medición del numerador y denominador?</p> |
| CONSISTENCIA INFORMACIÓN | <p>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?</p> |
| INFORMACIÓN CORRECTA | <p>4. ¿Los MV presentados permiten reconstruir exactamente el dato reportado (numerador y denominador) en la aplicación Web de Dipres?</p> <p>5. ¿Los valores informados en los MV corresponden a las variables de medición establecidas en el nombre y la fórmula de cálculo?</p> <p>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 2023?</p> <p>7. ¿Los valores informados en los MV son medidos de acuerdo con el alcance establecido en los requisitos técnicos?</p> |

B. PAUTA DE VERIFICACIÓN DE OTROS REQUISITOS TÉCNICOS DE INDICADORES TRANSVERSALES

Sólo para indicadores transversales vinculados a incentivo que comprometen medir correctamente o con meta

| ANÁLISIS DE ANTECEDENTES PRESENTADOS |
|---|
| <p>1. ¿Los medios de verificación permiten evidenciar el cumplimiento de requisitos técnicos no vinculados al cómputo del numerador y denominador de la fórmula de cálculo?</p> |

3. PAUTAS PARA SISTEMAS

En el casos de los Sistema de Gestión, la pauta corresponde cada una de las preguntas corresponde 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 una pregunta tiene respuesta negativa, se declara no cumplido el requisito y no suma por lo tanto la ponderación correspondiente.

4. PAUTA DE ANÁLISIS DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Sólo se aplica cuando el Servicio informa:

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

- Para sistemas de gestión: no cumple con un requisito técnico y/o modificación de contenido del programa marco.

Las preguntas tienen por finalidad clasificar el tipo de incumplimiento y analizar si las justificaciones están acreditadas. Una respuesta negativa en esta sección no produce necesariamente el efecto de declarar no cumplido el compromiso.

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

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

PAUTA

| 1º ANÁLISIS DE LOS FUNDAMENTOS | | |
|--|----------|--|
| 1. ¿Los argumentos presentados en la sección "justificación" y en archivo(s) electrónico(s) explicativo(s), cuando corresponda, dan cuenta de factores externos? | SI NO | Pregunta 2 → No avanza en la evaluación |
| 2. ¿Los factores externos presentados corresponden a situaciones no previstas en 2023? | SI NO | Pregunta 3 → No avanza en la evaluación |
| 3. ¿El Servicio explica como los factores externos afectaron el no cumplimiento (brecha entre el valor meta y el valor efectivo; actividad prevista en un requisito técnico no ejecutada), cuantificando su incidencia, cuando corresponda, o una aproximación cualitativa si aquello no fuere factible? | SI NO | Pregunta 4 → No avanza en la evaluación |
| 2º ANÁLISIS DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN | | |
| 4. ¿La justificación es acreditada a través de los medios de verificación presentados? | SI NO | Pregunta 5 → No avanza en la evaluación |
| 3º ANÁLISIS DE CONSISTENCIA | | |
| 5. ¿Existe consistencia entre los argumentos y los antecedentes presentados en las distintas secciones, no presentan diferencias en su propio contenido y/o con otras fuentes oficiales, cuando corresponda? | SI NO | Pregunta 6 → No avanza en la evaluación |
| 4º VALIDEZ DE CAUSA EXTERNA Y NO PREVISTA [RESOLUCIÓN EXCLUSIVA DEL COMITÉ TÉCNICO PMG/DIPRES/MINISTRO DE HACIENDA] | | |
| 6. ¿Existe causa externa calificada y no prevista que limita seriamente el logro de los objetivos de gestión? | SI NO | Suma ponderación No avanza en la evaluación |

5. PAUTAS PARA ANÁLISIS DE ERRORES ATRIBUIBLES AL SERVICIO PARA APLICACIÓN DE TASA DE DESCUENTO

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

PREGUNTAS

1. Informar sin error de omisión: ¿Los archivos presentados en la etapa de validación técnica hicieron posible verificar los antecedentes informados, es decir, corresponden al compromiso, se encuentran completos, son legibles, no se presentan total o parcialmente en blanco y sin correcciones y/o enmiendas?

2. Informar sin error de inconsistencia: ¿La información de los medios de verificación no presentó en la etapa de validación técnica diferencias en su propio contenido y/o con lo informado en aplicación web de Dipres 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?

CAPITULO 7

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL FORMULARIO H

1. REGLAS GENERALES

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

- Valores efectivos al 31 de diciembre de 2023:
 - a. Valores para numerador y denominador de la fórmula de cálculo,
 - b. Y cuando corresponda, valores desagregados por sexo, si es que fue definido así en la formulación del indicador.
- Cargar archivos electrónicos como medios de verificación que respalden los valores efectivos informados.
- Ingresar una justificación cuando obtuvieron un logro inferior al 95% o superior al 120% del valor estimado.
- Informar el cumplimiento de la nota, justificando en caso de que la respuesta sea negativa.

2. MEDIOS DE VERIFICACIÓN

- Sólo se podrá cargar un máximo 15 archivos por indicador por instancia del proceso (15 en la etapa de validación técnica y 15 en la etapa de reclamos).
- Cargar archivo(s) para acreditar los valores del numerador y denominador del indicador.
- La plataforma web de Dipres sólo permite la carga de archivos de tipo Excel y PDF, por lo tanto, las únicas extensiones permitidas son: pdf, xls,xlsx y csv. No se permiten archivos en formato Word, vídeo, imagen o comprimidos (zip, rar).
- En el archivo agregar una tabla con una consolidación de los datos (por ejemplo, tablas con subtotales por región, por mes, por producto u otra especificación pertinente y señalada en la nota del indicador).
- No cargar un único archivo que sólo presente una tabla con consolidación de los datos.
- 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 2023, ello con el fin de facilitar que se centre la evidencia en respaldar los datos de numerador y denominador de la fórmula de cálculo del indicador.
- Los “medios de verificación” señalados en el Formularios H, no son parte de los compromisos obligatorios de un Servicio -por lo mismo no forman parte de su decreto de formulación-. En consecuencia, si el Servicio no presenta alguno de ellos no es causal de incumplimiento, por tratarse de una formalidad.
- Los “medios de verificación” establecidos en la formulación de un indicador constituyen una orientación del tipo de documento que permitirían comprobar lo informado como valor efectivo de un indicador. Por lo tanto, si no son suficientes con los señalados en el Formulario H, deben complementarse y/o reemplazarse con aquellos que sí corresponda.

3. BASES DE DATOS

- En caso de bases de datos o listados de información con muchos registros, estos se deben presentar en formato Excel y no pdf.
- El archivo Excel debe permitir realizar operaciones de edición como aplicar filtros, agregar columnas, entre otras; y no debe contener imágenes de tablas, con el fin de facilitar la revisión.
- Las bases de datos deben contar con las siguientes condiciones:
 - › Deben permitir verificar lo establecido en la fórmula de cálculo y nota del indicador.
 - › Incluir, de ser necesario, una hoja adicional que explique cada una sus columnas y los tipos de datos que puede registrar cada celda, tipo glosario.
 - › Incluir una hoja adicional que explique los cálculos de cómo se establecen los valores de los operandos de la fórmula de cálculo.
 - › En caso de utilizar una base de datos generada por sistema informático, agregar un anexo que explique la homologación con lo establecido en la fórmula de cálculo y nota del indicador.
 - › Asegurar el cumplimiento de la protección de datos personales y/o sensibles (por ejemplo, bases innominadas, sin RUT, sin nombres).
- No cargar los respaldos individuales de los registros de la base de datos, ni una muestra de ellos, porque estos serán revisados en la medida que el indicador sea seleccionado para revisión in situ. 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.

La base de datos debe incluir una columna que individualice cada uno de esos registros que permitan la trazabilidad en una revisión in situ.

4. PLAZOS PARA INFORMAR INDICADORES DEL FORMULARIO H

El plazo para entregar los resultados y medios de verificación de los indicadores del Formulario H, por tipo de Servicio 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 lunes 8 y el lunes 15 de enero de 2024. |
| PMG GORES | Fecha a acordar con el gobernador regional, entre el lunes 8 y el lunes 15 de enero de 2024. |
| MEI | Hasta el lunes 15 de enero de 2024. |
| SMA MAG | Hasta el lunes 15 de enero de 2024. |
| PMG adscritos del Ministerio de Salud | Hasta el miércoles 31 de enero de 2024. |
| Servicios sin mecanismo de incentivo | Hasta el jueves 8 de febrero de 2024. |

5. CONSULTAS

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

TABLA DE SIGLAS

| SIGLA | DEFINICIÓN |
|------------------|--|
| CCHEN | Comisión Chilena de Energía Nuclear |
| DIPRES | Dirección de Presupuestos |
| 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 |
| PMG | Programa de Mejoramiento de la Gestión |
| SAIP | Solicitudes de Acceso a la Información Pública |
| SIGFE | Sistema para la Gestión Financiera del Estado |
| SLEP | Servicios Locales de Educación Pública |
| SPM&E | Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación |
| SUBDERE | Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo |
| SUSESOS | Superintendencia de Seguridad Social |



DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS