



Reg. N°035-LI

OFICIO N° 2 0 7 6

**ANT.:** Art. 9° de la Ley N°20.212, D.S. N°1.687 de 2007, del Ministerio de Hacienda.

**MAT.:** Propuesta de Programa Marco para Metas de Eficiencia Institucional año 2024.

SANTIAGO, 04 DIC 2023

**DE:** MARIO MARCEL CULLELL  
MINISTRO DE HACIENDA

**A:** NICOLÁS CATALDO ASTORGA  
MINISTRO DE EDUCACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el antecedente, remito a usted la propuesta de Programa Marco para la formulación de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) para el año 2024 de las instituciones afectas a la Ley N°20.212 del Ministerio de Educación.

#### I. PROPUESTA PROGRAMA MARCO MEI 2024

1.- El Programa Marco se fundamenta en los principios de eficacia, eficiencia, y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/as y considera tres tipos de Objetivos de Gestión, vinculados a la gestión eficaz, la eficiencia institucional y la calidad de los servicios proporcionados por las Instituciones:

- **Objetivo N°1 Gestión Eficaz:** consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género e implementar procesos de planificación, monitoreo y evaluación.
- **Objetivo N°2 Eficiencia Institucional:** consiste en favorecer que las Instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.
- **Objetivo N°3 Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/as:** consiste en mejorar la calidad de servicios y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.

2.- Las Instituciones deberán comprometer Objetivos de Gestión, los que serán medidos a través de Indicadores de Desempeño o instrumentos de similar naturaleza (Sistemas de Gestión con etapas de desarrollo), cuyas ponderaciones no podrán ser inferiores a 5%. La suma de las ponderaciones para los 3 Objetivos de Gestión deberá ser igual a 100%.

3.- Las Instituciones deberán comprometer un mejoramiento global de los Objetivos de Gestión respecto de los resultados obtenidos en períodos anteriores, expresado en los compromisos de los Indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión para el año 2024.

1 1 5 2 5 / 2 0 2 3



4.- Las Instituciones deberán comprometer los siguientes Indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión, según su etapa de desarrollo, correspondientes a cada uno de los Objetivos de Gestión, según corresponda:

**Objetivo N°1 Gestión Eficaz:**

1. Tasa de Accidentes Laborales.
2. Medidas de Equidad de Género.
3. Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.

**Objetivo N°2 Eficiencia Institucional:**

4. Sistema Estado Verde.
5. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29.

**Objetivo N°3 Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/as:**

6. Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
7. Transformación Digital.
8. Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

**Programa Marco 2024**

5.- Los Indicadores de Desempeño "*Medidas de Equidad de Género*"; "*Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29*" y "*Transformación Digital*", y el Sistema "*Estado Verde*" serán obligatorios para todos los Servicios.

6.- El Sistema "*Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria*", deberá ser comprometido por aquellos Servicios que defina la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, a excepción de las instituciones de reciente creación.

7.- Los indicadores "*Medidas de Equidad de Género*" y "*Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29*" deberán ser comprometidos con una meta. Por su parte, respecto del indicador "*Transformación Digital*", el Servicio no deberá definir una meta, ya que en estos casos el compromiso consistirá en medir correctamente.

8.- Los sistemas "*Estado Verde*" y "*Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria*", deberán ser comprometidos con una meta, la que consiste en la implementación de las etapas de desarrollo respectivas.

9.- Para los Sistemas de "*Estado Verde*" y "*Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria*", los objetivos definidos en cada etapa comprometida deberán ponderarse con un porcentaje mínimo de un 5% cada uno. Cabe señalar que las etapas son acumulativas, mostrando una secuencia de desarrollo de los Sistemas de Gestión.

10.- Los Objetivos de Gestión, sus Indicadores de Desempeño, Sistemas de Gestión y porcentaje mínimo de cumplimiento se detallan en el siguiente cuadro.

**Cuadro 1. Programa Marco 2024**

N°	Tipos de Objetivo de Gestión	Indicadores de Desempeño/Sistemas de Gestión	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento
1	Gestión Eficaz	1. Medidas de Equidad de Género	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
2	Eficiencia Institucional	2. Estado Verde	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos de cada objetivo de etapa. Un requisito técnico sumará su proporción de ponderación solo si está cumplido en un 100%.
		3. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
3	Calidad de los servicios	4. Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos de cada objetivo de etapa. Un requisito técnico sumará su proporción de ponderación solo si está cumplido en un 100%.
		5. Transformación Digital	100% si mide correctamente.

**Programa Marco 2024 - Instituciones de Reciente Creación**

11.- Las Instituciones de reciente creación, son aquellas que durante el año 2023 han implementado las etapas I, II o III del Sistema “Planificación, Monitoreo y Evaluación”.

12.- Las instituciones de reciente creación deberán comprometer los Sistemas “Estado Verde” y “Planificación, Monitoreo y Evaluación”, los que deberán ser comprometidos con una meta, la que consiste en la implementación de las etapas de desarrollo respectivas.

13.- Las instituciones de reciente creación deberán comprometer los indicadores “Tasa de Accidentes Laborales”, “Medidas de Equidad de Género”, “Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29”, “Transformación Digital” y “Solicitudes de Acceso a la Información Pública”, respecto de los cuales el Servicio no deberá definir una meta, ya que en estos casos el compromiso solo consistirá en medir correctamente.

14.- Los Objetivos de Gestión, sus Indicadores de Desempeño, Sistemas de Gestión y porcentaje mínimo de cumplimiento se detallan en el siguiente cuadro.

**Cuadro 2. Programa Marco 2024 - Instituciones de reciente creación**

N°	Tipo de Objetivo de Gestión	Indicadores de Desempeño/Sistemas de Gestión	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento
1	Gestión Eficaz	1. Tasa de Accidentes Laborales	100% si mide correctamente.
		2. Medidas de Equidad de Género	100% si mide correctamente.
		3. Planificación, Monitoreo y Evaluación	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos de cada objetivo de etapa. Un requisito técnico sumará su proporción de ponderación solo si está cumplido en un 100%.

2	Eficiencia Institucional	4. Estado Verde	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos de cada objetivo de etapa. Un requisito técnico sumará su proporción de ponderación solo si está cumplido en un 100%.
		5. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29	100% si mide correctamente.
3	Calidad de los servicios	6. Transformación Digital	100% si mide correctamente.
		7. Solicitudes de Acceso a la Información Pública	100% si mide correctamente.

### Programa Marco 2024 - Indicadores y Sistemas de cada Objetivo de Gestión

15.- Los Indicadores y Sistemas de cada Objetivo de Gestión, su fórmula de cálculo y/o etapas cuando corresponda, requisitos técnicos y Red de Expertos/as son los siguientes:

#### Objetivo 1: Gestión Eficaz

<b>1. Indicador</b>	<b>TASA DE ACCIDENTES LABORALES</b>
Objetivo Indicador	Gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores /as en el año } t) * 100.$
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Accidente del Trabajo: "Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte" (artículo 5 de la Ley N°16.744), es decir, aquellos que generan días de ausencia al trabajo o causan el fallecimiento del trabajador. La determinación del indicador debe considerar Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto.</li> <li>Promedio anual de trabajadores: corresponde a la suma de los/las trabajadores/as dependientes (funcionarios/as de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinado mes a mes durante el período anual considerado, dividido por 12. Los/las trabajadores /as que hayan estado ausentes o con licencia médica durante todo el mes, no deben contabilizarse en el respectivo mes. Si ellos son reemplazados por trabajadores/ as dependientes, éstos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</li> <li>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.</li> </ol>
Red de Expertos/as	Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO.

<b>2. Indicador</b>	<b>MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO</b>
Objetivo Indicador	Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de igualdad de género.
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100.$
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Las medidas para la igualdad de género son el conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y estratégicas, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental vigente, a los Compromisos Ministeriales de Género y a los productos estratégicos definidos en el formulario A1 2024 que realizan los Servicios, y a través de las cuales abordan políticas programas, normativas y/o líneas de trabajo orientadas a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género, correspondientes al ámbito de acción del Servicio.</li> </ol>

	<p>2. Las medidas de igualdad de género comprometidas deberán formar parte del Programa de Género del Servicio, acordado con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Sólo se podrán seleccionar medidas incluidas en el listado que se señala a continuación, previa opinión técnica de la Red de Expertas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.</li> <li>2) Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.</li> <li>3) Capacitación avanzada en materia de igualdad de género aplicada al quehacer del Servicio, a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarias/os que no han sido capacitadas/os.</li> <li>4) Acciones de comunicación y difusión interna y/o externa con perspectiva de género</li> <li>5) Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</li> <li>6) Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</li> <li>7) Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.</li> <li>8) Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</li> </ol> <p>3. El Servicio deberá comprometer un mínimo de tres (3) y un máximo de seis (6) medidas de igualdad de género a implementar en el año t, y especificar al menos un compromiso por cada medida seleccionada.</p> <p>4. Los Servicios deberán priorizar las medidas estratégicas de igualdad de género, las cuales corresponden a las medidas 5), 6), 7) y 8), definidas en el requisito técnico número 2, comprometiendo a lo menos dos de ellas en el año t.</p> <p>5. Una medida de igualdad de género se considerará implementada cuando cuente con la opinión técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género respecto a que dicha medida, contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género correspondiente al ámbito de acción del Servicio, que se realizó en su totalidad y que cuenta con la documentación de respaldo.</p>
Red de Expertos/as	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

<b>3. Sistema</b>	<b>PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN</b>
Objetivo Sistema	Diseñar e implementar gradualmente procesos de planificación, monitoreo y evaluación que permitan a la Institución disponer de información necesaria, suficiente y oportuna para apoyar la toma de decisiones y la rendición de cuentas de su gestión institucional.
Etapas/Objetivo(s) Etapa	Requisitos Técnicos.
<p><b>ETAPA 1</b></p> <p>Objetivo 1: La Institución implementa y/o actualiza un proceso de Planificación Estratégica de acuerdo con su norma orgánica y las definiciones estratégicas ministeriales (A0) y las presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A-1 Definiciones Estratégicas).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Servicio implementa un proceso de planificación estratégica, con participación del Equipo Directivo y funcionarios/as de todos los estamentos para apoyar la toma de decisiones en el Servicio. La(s) Sesión(es) del proceso de planificación estratégica cuentan con las Actas respectivas y el registro de participantes.</li> <li>2. El Servicio presenta los resultados del proceso de planificación estratégica, los que deberán incorporar la revisión y/o análisis de al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas orgánicas que rigen a la institución.</li> <li>• Definiciones Estratégicas Ministeriales (Formulario A0).</li> <li>• Necesidades y problemáticas de la población potencial vinculada al quehacer de la institución.</li> <li>• Propuestas surgidas desde la Jefatura del Servicio y su Equipo Directivo, y desde los funcionarios/as.</li> <li>• Definiciones surgidas del proceso de planificación estratégica, esto es: Misión, identificación de los Objetivos Estratégicos Ministeriales aplicables al Servicio, definición de Objetivos Estratégicos del Servicio, identificación de los Bienes / Servicios provistos a los ciudadanos/as y/o usuarios/as, identificación de los ciudadanos/as y/o usuarios/as del Servicio, y definición de los Centros de Responsabilidad a cargo de la provisión de los Bienes / Servicios y del Soporte institucional.</li> </ul> </li> <li>3. El Servicio elabora y presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas surgidas de su proceso de Planificación Estratégica, de acuerdo con su norma orgánica y la Planificación Estratégica Ministerial vigente, considerando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión. Esto es, la Institución define su razón de ser, identificando en su declaración el qué, el cómo y el para quién.</li> <li>• Identificación de los Objetivos Estratégicos Ministeriales (OEM), aplicables al Servicio, establecidos por el Ministerio del ramo con SEGPRES.</li> <li>• Definición de Objetivos Estratégicos del Servicio (OES) expresados como resultados esperados.</li> <li>• 4. Identificación de los bienes y/o servicios finales provistos por el Servicio a los ciudadanos y/o usuarios/as.</li> </ul> </li> <li>4. El Servicio difunde al menos sus definiciones estratégicas presentadas en la Formulación de la ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A1) surgidas de su proceso de Planificación Estratégica a sus funcionarios/as, así como la publica en la página WEB.</li> </ol>
<p><b>ETAPA 2</b></p> <p>Objetivo 1: La Institución diseña el Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (SIM&amp;E) tomando como base la planificación estratégica establecida en la etapa anterior y considerando al menos los</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Servicio diseña el Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación (SIM&amp;E), que deberá contener al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que aplican al Servicio (Formulario H, evaluación ex ante, evaluaciones ex post de programas, Convenio de Alta Dirección Pública (ADP), Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), Seguimiento de Compromisos de Gobierno, Monitoreo de la Oferta Programática, Mecanismos de Incentivo Institucional u otros instrumentos propios del Servicio).</li> </ul> </li> </ol>



3. Sistema	PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN
instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que aplique, así como la identificación de los indicadores de desempeño relevantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro de los objetivos estratégicos vinculados a los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación identificados, señalando su nombre, fórmula de cálculo, dimensiones del desempeño, ámbitos de control, medios de verificación, valores estimados año t+1, notas técnicas cuando corresponda, así como aquellos aspectos de instalación institucional definidos en la Ley que rige al Servicio, cuando sea pertinente según la Red de Expertos/as.</li> </ul> <p>2. El Servicio selecciona de su sistema de planificación, monitoreo y evaluación, los indicadores de desempeño vinculados a la medición de los objetivos estratégicos, y los presenta en el proceso de formulación presupuestaria año t+1 (Formulario H) contando con la opinión técnica favorable de la red de expertos/as, en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre y fórmula de cálculo.</li> <li>• Dimensiones y ámbitos de control.</li> <li>• Medios de Verificación</li> <li>• Valores estimados año t+1</li> <li>• Notas técnicas cuando corresponda.</li> </ul>
<b>ETAPA 3</b> Objetivo 1: La Institución tiene en pleno funcionamiento el SIM&E, mide los indicadores de desempeño construidos, informa los instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	<p>1. El Servicio tiene en pleno funcionamiento el Sistema de Información para la Planificación, Monitoreo y Evaluación (SIM&amp;E), para lo cual mide correctamente los indicadores de desempeño elaborados e identificados en la etapa anterior (Formulario H t+1 y los otros instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación), lo que significa que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación.</li> <li>• Los valores informados corresponden al alcance y/o periodo de medición.</li> </ul>
<b>ETAPA 4</b> Objetivo 1: La Institución evalúa el Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación implementado, y que asegura la calidad de la información.	<p>1. El Servicio evalúa el Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación implementado, presentando un informe que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el sistema permite medir la totalidad de indicadores requeridos por los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que le aplican al Servicio.</li> <li>• Que la medición de los indicadores cumple con la frecuencia necesaria para garantizar la oportunidad en la reportabilidad requerida por los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que le aplican al Servicio.</li> </ul> <p>2. El Servicio evalúa el proceso de generación de información de su Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación, presentando un informe que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los mecanismos de recolección de información permiten capturar todos los atributos esperados de los datos base sin pérdida de información (completitud).</li> <li>• Que los mecanismos de sistematización de la información consideran la totalidad de los datos base capturados, permitiendo que los informes y reportes generen información sin que exista pérdida de datos.</li> </ul>
<b>ETAPA 4</b> Objetivo 2: La institución evalúa el desempeño institucional del año anterior e informa al Jefe de Servicio.	<p>1. El Servicio evalúa el desempeño en el año t, considerando los resultados de los indicadores en el año t-1 de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación comprometidos que le aplican, identificando hallazgos y las causas de las desviaciones.</p> <p>2. El/la Jefe(a) de Servicio, su Equipo Directivo y la Unidad responsable del Control de Gestión realizan una reunión formal de análisis de los resultados de la evaluación del desempeño institucional del año anterior, registrando en acta los asistentes y temas tratados.</p>
Red de Expertos/as	Subdepartamento de Seguimiento de la Oferta Programática, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda.

## Objetivo 2: Eficiencia Institucional

4. Sistema	ESTADO VERDE
Objetivo Sistema	Implementar progresivamente una gestión sustentable en los procesos administrativos y en los productos estratégicos de las Instituciones, con el fin de disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.
Etapas/ Objetivo(s) Etapa	Requisitos Técnicos.
<b>ETAPA 1</b> Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la	<p>1. El Servicio constituye el Comité Estado Verde, mediante una resolución, entre cuyos integrantes deberán incluir un representante de la Jefatura del Servicio. En caso de contar con dicho comité, lo pone en marcha.</p> <p>2. 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 (Reducir, Reciclar y Reutilizar, 3R), eficiencia energética, gestión hídrica, gestión del papel y compras sustentables, así como mecanismos de concientización ambiental para las y los colaboradores.</p>

4. Sistema	ESTADO VERDE
<p>concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. El Servicio informa a la Red de Expertos/as el catastro de todos los inmuebles que utiliza el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos, viviendas fiscales, centros recreacionales y superficies no construidas, independientemente de la condición jurídica de la propiedad.</li> <li>4. El Servicio informa a la Red de expertos/as el número de colaboradores por inmueble, es decir funcionarios/as de la dotación del Servicio, personal a honorarios, personal contratado bajo el código del trabajo, subcontratados y contratados bajo cualquier otra modalidad, incluyendo personal externo que se desempeñe en las dependencias de la institución.</li> <li>5. El Comité Estado Verde aprueba el alcance gradual de la implementación del Sistema Estado Verde, el que cuenta con la Opinión Técnica Favorable de la Subsecretaría del Medio Ambiente y la Subsecretaría de Energía, explicitando a cuáles de sus inmuebles y sus respectivos colaboradores se aplicará el Sistema Estado Verde en el primer, segundo y/o tercer año, en gestión energética, de vehículos, traslados de personas, papel, hídrica, de residuos y bienes muebles.</li> <li>6. El Comité Estado Verde determina la(s) actividad(es) de concientización en materia del Sistema Estado Verde y/o cambio climático, en las cuales participa al menos un 30% de los colaboradores del Servicio.</li> <li>7. Al menos el 30% de los usuarios/as de la Institución registrados en Mercado Público (<a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>), en rol de supervisor y operador participa en las capacitaciones que provee la Dirección de Compras y Contratación Pública en materia de compras sustentables.</li> <li>8. Al menos el 20% de los funcionarios/as que pertenecen a la planta directiva o son jefaturas de segundo o tercer nivel jerárquico participa en dichas capacitaciones.</li> </ol>
<p><b>ETAPA 1</b> Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Servicio desarrolla -y aprueba a través del Comité Estado Verde- un diagnóstico de su gestión ambiental en el periodo t (comprendido entre noviembre del año t-1 hasta octubre del año t), y lo reporta a la Red de Expertos/as mediante la plataforma <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> a más tardar el 31 de diciembre del año t, de quienes obtiene una opinión técnica sobre la completitud y oportunidad de la información. Este diagnóstico de la gestión ambiental considera la existencia o inexistencia de los siguientes aspectos y sus fundamentaciones en cada uno de los inmuebles del alcance aprobado de conformidad al Objetivo N°1, Requisito Técnico N°5:</li> <li>2. La gestión energética: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado para el periodo t del indicador de Eficiencia Energética, cuya fórmula de cálculo es: <math>(\text{Consumo Total de Energía (CTE)} \text{ en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST)} \text{ del conjunto de inmuebles utilizados con información de facturación por parte del Servicio en el periodo } t)</math>.</li> <li>• Para el cálculo de dicho indicador se considerará el consumo de electricidad y gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado), excluyendo la electricidad que provenga de sistemas fotovoltaicos de auto consumo.</li> <li>• Se deberá reportar el consumo de electricidad y gas natural o de cañería, para todos los inmuebles utilizados por el Servicio, con información de facturación, independiente de la condición del medidor (compartido o no).</li> <li>• Se deberá reportar el consumo de otras fuentes energéticas distintas a la electricidad y gas de cañería que puedan haber ocurrido durante el periodo t.</li> </ul> </li> <li>3. La gestión de los vehículos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de sus vehículos propios, completo y actualizado al año t.</li> <li>• Kilómetros (Kms) recorridos durante el periodo t de cada uno de ellos.</li> </ul> </li> <li>4. Traslados de personas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de la encuesta origen-destino, provista por la Red de Expertos/as, aplicada al menos al 50% de los colaboradores del alcance definido, en el periodo t.</li> <li>• Contabilización del total de viajes por trabajo en avión ida y vuelta en el periodo t.</li> </ul> </li> <li>5. La gestión del papel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• N° de impresiones realizadas y su tipo (en blanco y negro y a color) por impresora y/o fotocopidora.</li> <li>• N° de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas.</li> <li>• Gasto del periodo t en resmas de papel.</li> </ul> </li> <li>6. La gestión hídrica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastro de artefactos, señalando cuántos se encuentran en buen estado (funciona según lo esperado); regular (presenta fugas o fallas que lo hacen ineficiente); y mal estado (no funciona), y cuántos usan tecnología de eficiencia hídrica.</li> <li>• N° de metros cúbicos (M3) de agua consumidos.</li> <li>• N° de litros de agua envasada adquiridos por el Servicio.</li> </ul> </li> <li>7. La gestión de los residuos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de reciclaje de residuos, que incluya registros de pesaje y la entrega de certificados de disposición y trazabilidad.</li> <li>• Catastro de contenedores que señale su ubicación y tipo de material de reciclaje.</li> <li>• Kilogramos de residuos reciclados por material.</li> <li>• Descripción de prácticas de reutilización de papel, si las hay.</li> <li>• Kilogramos de residuos no reciclados.</li> </ul> </li> <li>8. La gestión de bienes muebles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para dar de baja los bienes muebles.</li> <li>• Inclusión de acciones para su reciclaje o reutilización en dicho procedimiento.</li> </ul> </li> </ol>

4. Sistema	ESTADO VERDE
	<p>9. La gestión de compras sustentables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado para el período t del indicador "Licitaciones públicas adjudicadas y compras ágiles realizadas con requisitos de sustentabilidad", cuya fórmula de cálculo es (N° de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas que utilicen criterios de evaluación y/o requisitos sustentables / N° de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas en rubros factibles de aplicar criterios de sustentabilidad) x 100.</li> </ul>
<p><b>ETAPA 2</b> Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Servicio, a través del Comité Estado Verde y como resultado de la revisión realizada en la etapa 1, elabora, actualiza o mantiene la política interna de gestión ambiental y la relación con las definiciones estratégicas institucionales, con participación consultiva, y la formaliza mediante Resolución Exenta del Servicio.</li> <li>2. El Servicio, bajo la coordinación del Comité Estado Verde, desarrolla una campaña de concientización en materia de estado verde y/o cambio climático a sus colaboradores y continua la capacitación en compras sustentables a sus operadores y supervisores de Mercado Público.</li> <li>3. En la campaña de concientización y la capacitación se incrementan -respecto de la etapa 1- los porcentajes de colaboradores concientizados y de jefaturas y/u operadores y supervisores de Mercado Público capacitados, respectivamente. Dichos porcentajes cuentan con la Opinión Técnica Favorable de la Red de Expertos/as.</li> <li>4. El Servicio incorpora la temática medioambiental en su Plan Anual de Capacitación (PAC).</li> </ol>
<p><b>ETAPA 2</b> Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Servicio elabora – y aprueba a través del Comité Estado Verde - el Plan de Gestión Ambiental, y lo reporta a la Red de Expertos mediante la plataforma <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> a más tardar el 31 de diciembre del año t, de quienes obtiene una opinión técnica sobre la completitud y oportunidad de la información.</li> <li>2. El Plan de Gestión Ambiental aprobado debe contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorización de las brechas ambientales detectadas en el diagnóstico, atendiendo criterios de urgencia y factibilidad técnica.</li> <li>• Objetivos y acciones para reducir las brechas priorizadas en gestión energética, de vehículos, de uso de papel, hídrica, residuos, baja de bienes y compras, según corresponda.</li> <li>• Diseñar o ajustar procedimientos formales destinados a monitorear y/o mejorar su desempeño medio ambiental.</li> <li>• Indicadores y/o ajustes en la metodología para registrar el monitoreo de dichos desempeños de manera cuantitativa.</li> </ul> </li> <li>3. El Servicio Implementa en el año t una iniciativa o proyecto piloto de sustentabilidad en la gestión interna.</li> <li>4. El Servicio elabora un Programa de Trabajo del Plan de Gestión Ambiental que contiene tareas, plazos y responsables para el año t+1.</li> </ol>
<p><b>ETAPA 3</b> Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Servicio implementa - bajo la coordinación del Comité Estado Verde- una campaña de difusión de la política ambiental entre sus colaboradores.</li> <li>2. El Servicio continua la campaña de concientización y la capacitación en compras sustentables, incrementando -respecto de la etapa 2- los porcentajes de colaboradores concientizados y de operadores y supervisores de Mercado Público capacitados, respectivamente. Dichos porcentajes cuentan con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as.</li> <li>3. El servicio realiza las capacitaciones asociadas a la temática medioambiental, de acuerdo a su Plan Anual de Capacitación (PAC).</li> </ol>
<p><b>ETAPA 3</b> Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Servicio implementa los procedimientos diseñados y/o ajustados para monitorear y/o mejorar su desempeño medio ambiental.</li> <li>2. El servicio mide los indicadores y si corresponde, calcula la huella de carbono organizacional.</li> <li>3. El Servicio ejecuta las tareas planificadas.</li> <li>4. El Servicio si corresponde, ajusta su Plan de Gestión Ambiental, considerando la opinión técnica de la Red de Expertos/as.</li> </ol>
<p><b>ETAPA 4</b> Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Servicio cuenta con un Comité Estado Verde que sesiona regularmente durante el año y que coordina las acciones asociadas al Sistema Estado Verde en su interior.</li> <li>2. El Servicio revisa, actualiza y difunde de forma continua la política ambiental entre sus colaboradores.</li> <li>3. Al menos el 95% de los colaboradores del Servicio han participado en una o más actividades de concientización en materia del Sistema Estado Verde y cambio climático y, al menos el 90% de sus operadores y supervisores de Mercado Público se han capacitado en compras sustentables, en el transcurso de las etapas 1 a la 4.</li> <li>4. El Servicio mantiene sus capacitaciones asociadas a la temática medioambiental, de acuerdo a su Plan Anual de Capacitación (PAC).</li> </ol>
<p><b>ETAPA 4</b> Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Servicio evalúa los resultados de los indicadores establecidos en el Sistema Estado Verde.</li> <li>2. El Servicio mide la huella de carbono institucional.</li> <li>3. El Servicio elabora e implementa un Programa de Seguimiento a los resultados de los indicadores, y a la huella de carbono institucional, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, que permitan mejorar dichos desempeños.</li> </ol>
<p>Red de Expertos/as</p>	<p>Subsecretaría del Medio Ambiente (política ambiental, traslados de personas, gestión del papel, hídrica de residuos y bienes muebles), Dirección de Compras y Contratación Pública (compras sustentables) y Subsecretaría de Energía (gestión energética y de vehículos).</p>

<b>5. Indicador</b>	<b>CONCENTRACIÓN DEL GASTO SUBTÍTULOS 22 Y 29</b>
Objetivo Indicador	Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos de operación que se indican en los últimos meses del año.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100.$
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Los subtítulos 22 (Bienes y Servicios de Consumo) y 29 (Adquisición de Activos No Financieros), con sus ítems y asignaciones, se encuentran definidos en el Decreto N°854 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina clasificaciones presupuestarias.</li> <li>Se entiende por gasto del subtítulo 22, Bienes y Servicios de Consumo, a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público, incluidos todos sus ítems y asignaciones.</li> <li>Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes, considerando exclusivamente los ítems 04 Mobiliario y Otros, 05 Máquinas y Equipos y 07 Programas Informáticos.</li> <li>Los montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos disponibles en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), en base devengado.</li> <li>Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no pagados.</li> <li>Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución entre el 1 y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t, corresponde a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>Las cifras se expresan en Miles de \$ de cada año.</li> </ol>
Red de Expertos/as	Subdirección de Presupuestos, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda.

### Objetivo 3: Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/as

<b>6. Sistema</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA</b>
Objetivo Sistema	Mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.
Etapas/Objetivos etapas	
<b>ETAPA 1</b> Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>El Servicio define y coordina la(s) actividad(es) de concientización en materia de Calidad de Servicio, la(s) que cuenta(n) con aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y en la(s) que participa el 30% o más del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.</li> </ol>
<b>ETAPA 1</b> Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de	<ol style="list-style-type: none"> <li>El Servicio desarrolla la medición de satisfacción usuaria siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en <a href="https://www.satisfaccion.gob.cl">https://www.satisfaccion.gob.cl</a>.</li> <li>El diseño muestral y su aplicación debe considerar a las personas usuarias de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as.</li> <li>La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos/as en un proceso sujeto a las normas de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación.</li> <li>El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los</li> </ol>

6. Sistema	CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA
<p>insumos relevantes sobre atención ciudadana.</p>	<p>trámites y/o servicios (incluyendo trámites asociados a proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t. Se entenderá como proyectos de inversión: Actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. El Servicio sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos.</li> <li>6. El Servicio, sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios/as finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites asociados a proyectos de inversión.</li> <li>7. El Servicio sistematiza y analiza la información de la Medición de Satisfacción Usuaría y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años).</li> <li>8. El Servicio sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.</li> </ol>
<p><b>ETAPA 1</b> Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Servicio define los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio, elaborando un informe de diagnóstico que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo. Este diagnóstico se basa en la información levantada en los requisitos anteriores y cuenta con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.</li> <li>2. El Servicio difunde el informe de diagnóstico final entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</li> </ol>
<p><b>ETAPA 2</b> Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Servicio, considerando la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, deberá definir o actualizar una política de calidad de Servicio. La política de calidad de Servicio deberá ser aprobada por la jefatura de Servicio y contar con la opinión técnica favorable de la red de expertos/as, y contener al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios orientadores.</li> <li>• Objetivos.</li> <li>• Relación con las definiciones estratégicas institucionales.</li> <li>• Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios.</li> <li>• Actores y roles.</li> <li>• Directrices y líneas de acción.</li> </ul> </li> <li>2. El Servicio deberá definir o actualizar la política de calidad de servicio en forma participativa incluyendo al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. Si se realiza homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</li> <li>3. El Servicio deberá difundir la política de calidad de servicio entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios, y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado); directivos, y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</li> <li>4. El Servicio con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, diseña un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución, debiendo ser aprobado por la jefatura del Servicio, y que deberá contener al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo general y específicos, expresados como resultados esperados y medibles.</li> <li>• Actividades.</li> <li>• Plazos de ejecución.</li> <li>• Áreas responsables y participantes.</li> <li>• Población objetivo de las actividades (definición y cuantificación).</li> <li>• Los trámites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato.</li> <li>• Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan anual y sus metas, cuando corresponda.</li> <li>• Indicadores de satisfacción usuaria.</li> </ul> </li> </ol>

6. Sistema	CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de respaldo y reportabilidad para generar los Medios de verificación de las actividades.</li> <li>• Priorización de las actividades.</li> <li>• Costos de cada actividad y su vinculación a ítems presupuestarios.</li> </ul> <p>5. El Servicio deberá definir o actualizar el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, en forma participativa, incluyendo al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. Si se realiza homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p> <p>6. El servicio deberá difundir el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos, y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p>
<p><b>ETAPA 3</b> Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.</p>	<p>1. El Servicio implementa el plan anual definido en la etapa 2, actualizado si corresponde. Cada actividad se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella. El informe de implementación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, aprobado por el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, deberá contener al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la ejecución de las actividades comprometidas.</li> <li>• Resultados de los indicadores de desempeño comprometidos para analizar el cumplimiento del plan de mejora.</li> <li>• Resultados de los Indicadores de satisfacción usuaria.</li> <li>• Análisis de las dificultades y holguras encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos.</li> <li>• Justificaciones de eventuales modificaciones a lo programado originalmente, de acuerdo con los resultados obtenidos.</li> </ul> <p>2. El Servicio difunde el informe de implementación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p>
<p><b>ETAPA 4</b> Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.</p>	<p>1. El Servicio evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados de la implementación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría ejecutado en la etapa 3. Para ello elabora un informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria, aprobado por el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los resultados de los indicadores e hitos cumplidos y no cumplidos, identificando las causas de los resultados obtenidos.</li> <li>• Análisis de los resultados de la Medición de Satisfacción Usuaría posterior a la implementación del plan anual.</li> <li>• Análisis de los resultados a través de fuentes de información administrativas, tales como reclamos respondidos y tiempos de respuesta, posterior a la implementación del plan anual.</li> <li>• Evaluación el diseño y la implementación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.</li> </ul> <p>2. El Servicio difunde el informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p>
<p><b>ETAPA 4</b> Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.</p>	<p>1. El Servicio mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria, medida a través de los indicadores de desempeño y metas definidas en el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría referido a los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.</p>



<b>6. Sistema</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA</b>
Red de Expertos/as	Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda. Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

<b>7. Indicador</b>	<b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>
Objetivo Indicador	Mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas por parte de los órganos de la Administración del Estado, mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos, en el marco de la Transformación Digital del Estado.
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos administrativos electrónicos al año } t / N^{\circ} \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año } t, \text{ registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100.$
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento administrativo vigente en el año t: De acuerdo con la Ley N° 19.880, corresponde a una sucesión de actos trámites vinculados entre sí, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal. Lo anterior, considera todos los procedimientos administrativos de cara a las personas (trámites) y de gestión interna, que realizan los órganos de la Administración del Estado al año t.</li> <li>Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT): Plataforma web que contiene la nómina de todos los procedimientos administrativos de los órganos de la Administración del Estado, el cual es administrado por la red de expertos/as de Gobierno Digital, que tiene por objeto la codificación, estandarización y caracterización de los procedimientos administrativos en dimensiones asociadas a su identificación, marco normativo, usuarios/as y características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos y documentos y transacciones.</li> <li>Procedimiento administrativo electrónico: corresponde a un procedimiento administrativo que cumple con las siguientes condiciones, según corresponda: <ol style="list-style-type: none"> <li>En caso de que requiera autenticación de personas naturales o jurídicas, utiliza el mecanismo de autenticación (ClaveÚnica o Clave Tributaria).</li> <li>En caso de que requiera datos, documentos y expedientes de otros órganos de la Administración del Estado, está integrado a la red de interoperabilidad.</li> <li>En caso de que realice notificaciones, éstas se efectúen electrónicamente.</li> <li>Dispone de una o más plataformas electrónicas que soportan la gestión del procedimiento administrativo, desde el inicio hasta el acto administrativo terminal.</li> <li>Los documentos, actuaciones, notificaciones, comunicaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo constan en el expediente electrónico, al que puede acceder el interesado.</li> <li>Las comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.</li> </ol> </li> <li>Durante el año 2024, los órganos de la Administración del Estado deberán informar en el CPAT al menos su nómina de procedimientos administrativos, caracterización y sus transacciones (atributos vinculados a procedimiento administrativo, señalados en los requisitos técnicos N°2 y N°3).</li> </ol>
Red de Expertos/a	División de Gobierno Digital, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

<b>8. Indicador</b>	<b>SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>
Objetivo Indicador	Responder las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en un plazo máximo de 15 días.
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año } t / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año } t) * 100.$
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Las solicitudes de acceso a la información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t, independientemente de cuando hayan ingresado.</li> <li>Las solicitudes de acceso a la información pública respondidas corresponden a aquellas en que la respuesta fue entregada, derivada, está a la espera de retiro de la información o fue desistida.</li> <li>Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.</li> <li>Las Instituciones deberán utilizar únicamente el "Portal de Transparencia del Estado", del Consejo para la Transparencia.</li> </ol>
Red de Expertos/a	Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

16.- El desarrollo de las Metas de Eficiencia Institucional, comprende las etapas de Formulación, Implementación, Evaluación y Cumplimiento, las que deberán sujetarse a las siguientes reglas:

La Jefatura Superior del Servicio deberá informar, previo al inicio de cada proceso, la propuesta de Metas de Eficiencia Institucional a los funcionarios de su repartición, a través de sus delegados de personal o a través de las asociaciones de funcionarios, si las hubiere, como asimismo las acciones de seguimiento de los compromisos, y los resultados de la evaluación.

a) La formulación corresponde al proceso que tiene por objeto establecer para cada Servicio los Objetivos de Gestión a alcanzar en el año siguiente sobre la base del Programa Marco acordado.

El Ministro de Educación y la Jefatura Superior del Servicio son responsables de la definición de los objetivos de gestión, ajustados al Programa Marco, los cuales serán formulados durante el año 2023, con la coordinación y supervisión de DIPRES como Secretaría Técnica.

Será responsabilidad del Ministro de Educación velar por la calidad técnica, la coherencia intersectorial y el nivel de exigencia de los Objetivos de Gestión incluidos en las Metas de Eficiencia Institucional de sus instituciones dependientes o relacionadas.

En aquellas situaciones originadas en características particulares de algún Servicio, que dificulten la aplicación de un determinado Objetivo de Gestión, el cumplimiento del objetivo se podrá concretar de un modo distinto a lo señalado en el Programa Marco acordado, siempre que se trate de una situación excepcional, debidamente justificada y no se altere la esencia del objetivo en cuestión.

Los antecedentes que explican las características particulares de la Institución deberán ser informados y justificados en su propuesta de Metas de Eficiencia Institucional, para ser analizados, y si correspondiere, ser aprobados por el Ministro de Hacienda. Una vez aprobadas las Metas de Eficiencia Institucional del Servicio, dichos antecedentes pasan a formar parte de éstas.

b) La implementación de las Metas de Eficiencia Institucional será responsabilidad de la Jefatura Superior de Servicio e incluye la ejecución de las acciones necesarias para cumplir los Objetivos de Gestión comprometidos y el ejercicio de los mecanismos de control, seguimiento y evaluación permanente de dicho cumplimiento.

El Ministro de Educación dispondrá la creación de las instancias técnicas necesarias para controlar y evaluar el desarrollo de las Metas de Eficiencia Institucional y el cumplimiento de los objetivos comprometidos por sus Servicios relacionados o dependientes. Asimismo, deberá informar oportunamente todas aquellas circunstancias que pudieran incidir o afectar el adecuado cumplimiento de los Objetivos de Gestión comprometidos.

c) El desarrollo de los Objetivos de Gestión, Indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión por parte de los Servicios será apoyado por Instituciones Públicas con conocimiento especializado, denominadas Redes de Expertos/as, encargadas de asesorar a los Servicios proporcionando la asistencia técnica necesaria.

Las Redes de Expertos/as, corresponden a las individualizadas en cada uno de los Indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión; y entre sus funciones está la de prestar apoyo a las Instituciones en la formulación e implementación de las Metas de Eficiencia Institucional, como asimismo, disponer los medios tecnológicos y/o formatos de bases de datos, para efectos de facilitar el registro de la información correspondiente a los medios de verificación de los Indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión comprometidos, a utilizar en la etapa de evaluación del grado de cumplimiento.

Los medios de verificación de los Indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión comprometidos corresponden a aquellos antecedentes que permiten acreditar la correcta y total realización de cada uno de los Objetivos de Gestión, medidos a través de Indicadores de Desempeño y/o instrumentos de similar naturaleza (Sistemas de Gestión) y de sus respectivos requisitos técnicos.

En aquellos casos, en que la Red de Expertos/as no cuente con aplicativos o formatos que permitan al Servicio registrar los antecedentes de respaldo de sus Indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión, la información del respectivo Indicador y Sistema deberá ser proporcionada directamente por el Servicio.

d) La evaluación corresponde al proceso que tiene por objeto determinar el grado de cumplimiento global de los Objetivos de Gestión comprometidos en las Metas de Eficiencia Institucional, en base a una validación técnica de expertos/as externos/as, y el porcentaje de incentivo que corresponderá recibir a cada uno de los funcionarios/as de los respectivos Servicios.

El Ministro de Educación será responsable por la veracidad de la información sobre cumplimiento de los Objetivos de Gestión, que se comunique al Ministro de Hacienda. Para estos fines, se solicita la verificación de su cumplimiento a través de la realización de auditorías y control interno, y con el apoyo de los representantes ministeriales designados.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos, establecidos en base al Programa Marco 2024 y el grado de cumplimiento global de la Institución, será realizada por el Ministro de Hacienda, con el apoyo de la Dirección de Presupuestos. Por su parte, el proceso de validación técnica del cumplimiento de los Objetivos de Gestión de los Servicios será realizado por Expertos/as Externos/as al Ejecutivo, contratados por licitación pública a través de la Secretaría Técnica, con el apoyo de la Red de Expertos/as.

e) El cumplimiento global de las Metas de Eficiencia Institucional, será el resultado de la suma de las ponderaciones obtenidas en cada uno de los Objetivos de Gestión. El nivel de cumplimiento de cada Objetivo de Gestión corresponderá a la suma de las ponderaciones de cada Indicador de Desempeño cumplido y parcialmente cumplido, y de la suma de las ponderaciones obtenidas de los requisitos técnicos cumplidos de los Sistemas de Gestión "Planificación, Monitoreo y Evaluación", "Estado Verde" y "Calidad de Servicio y Experiencia Usaria", cuando corresponda.

i) Indicadores con mínimo de cumplimiento de 75% de su meta.

El resultado de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá:

- Cumplido si el resultado es al menos de un 100%.
- Parcialmente cumplido si el resultado es igual o mayor a 75% y menor a 100%.
- No cumplido si el resultado es menor a 75%.

Un Indicador cumplido será aquel que logra el 100% de su meta y por tanto suma todo el ponderador al Objetivo de Gestión correspondiente. Un Indicador parcialmente cumplido será aquel que logra menos de un 100% de su meta y 75% o más, sumando la proporción del ponderador que obtiene al multiplicar por el grado de cumplimiento alcanzado. Un Indicador no cumplido será aquel que logra menos de un 75% de su meta, y por tanto suma 0% del ponderador al objetivo correspondiente.

Un Indicador se considerará no cumplido cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- No es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación.
- Los valores informados en el aplicativo dispuesto por DIPRES no correspondan con los señalados en los medios de verificación.
- Los valores informados en los medios de verificación son inconsistentes (con información del mismo medio de verificación o con la contenida en otros medios de verificación), presente errores y/u omisiones.
- Los valores informados no corresponden al alcance y/o período de medición comprometido en la meta.
- Las razones del incumplimiento no corresponden a causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente su logro.
- Los medios de verificación presentados no permiten verificar el cumplimiento de requisitos técnicos adicionales que no son parte del cómputo del numerador y denominador de la fórmula de cálculo.

ii) Indicadores con mínimo de cumplimiento de 100% si mide correctamente. Se entenderá cumplido cada Indicador, si está correctamente medido al 31 de diciembre de 2024 y cumple con todos los requisitos técnicos establecidos. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los Indicadores tomará valores de 0% o 100%.

iii) Cumplimiento Sistemas de Gestión *“Planificación, Monitoreo y Evaluación”, “Estado Verde” y “Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría”*.

- 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 cumplidos respecto del total de requisitos técnicos del respectivo objetivo, multiplicado por la ponderación comprometida en dicho objetivo.
- Cada requisito técnico tomará valores de 100% si cumple y 0% si no cumple. Un requisito técnico está cumplido cuando es posible verificar todo su contenido a través de los medios de verificación presentados por el Servicio.

17.- Se entenderá que hay error cuando se presente al menos, una de las siguientes situaciones:

- Error de omisión: los archivos de medios de verificación no corresponden al Indicador de Desempeño o Sistema de Gestión, se encuentran incompletos, total o parcialmente en blanco, ilegibles, con correcciones y/o enmiendas que no hacen posible verificar los valores o información.
- Error de inconsistencia: la información de los medios de verificación presenta diferencias en su propio contenido y/o con lo informado en la aplicación web de DIPRES, de las Redes de Expertos/as y/o con otras fuentes oficiales.



- **Error de exactitud:** la información presentada no corresponde al alcance (nombre, fórmula o etapa y requisitos técnicos, según corresponda) y/o al periodo de medición definido para el Indicador de Desempeño o Sistema de Gestión.

Para cada Indicador de Desempeño o Sistema de Gestión cumplido o parcialmente cumplido, informado con error durante el proceso de evaluación, se descontará un 10% de la ponderación establecida por el Servicio para el respectivo Indicador de Desempeño o Sistema de Gestión en la formulación de las Metas de Eficiencia Institucional.

Una vez concluido el proceso de evaluación respecto de cada Servicio, se procederá a efectuar el cálculo de la tasa de descuento por error en la información proporcionada. Con todo, y una vez efectuado el cálculo de la tasa de descuento por error, se determinará el cumplimiento global los Indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión y de los Objetivos de Gestión.

18.- El análisis de causa externa que invoque un Servicio para justificar el incumplimiento de un Objetivo de Gestión se realizará en función del mérito de cada caso, debiendo estar fundamentado el efecto que el factor externo tiene en dicho incumplimiento. Asimismo, deberá cuantificar la incidencia del factor externo, o efectuar una aproximación si aquello no fuere factible.

Se considerará en el análisis del incumplimiento de un Objetivo de Gestión, la existencia de causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente el logro de los Objetivos de Gestión, tales como hechos fortuitos comprobables, catástrofes y cambios en la legislación, como también las reducciones presupuestarias externas al Ministerio de Educación, siempre que afectaren ítems relevantes para el cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional.

19.- El proceso de formulación de las Metas de Eficiencia Institucional de la Institución se efectuará en la aplicación dispuesta por la Dirección de Presupuestos, con acceso restringido en su sitio web [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl) y seleccionar "Proceso Formulación PMG/MEI 2024" (ingreso mediante nombre de usuario/a y contraseña), garantizando la privacidad y seguridad de la información presentada por cada Institución.

## II. TRAMITACIÓN DEL PROGRAMA MARCO

El Programa Marco 2024 deberá ser convenido por el/la Ministro/a del ramo en conjunto con el Ministro de Hacienda, mediante decreto expedido bajo la fórmula "por orden del Presidente de la República".

Conforme a lo anterior, si existe acuerdo con el Programa Marco propuesto, se solicita enviar el Oficio de respuesta a más tardar cuatro días hábiles luego de recibido este oficio, conjuntamente con el Decreto que aprueba el Programa Marco 2024, firmado por el Ministro de Educación para efectos de tramitar la firma del Ministro de Hacienda. En caso contrario, se solicita que, dentro del mismo plazo señalado se envíe un oficio que contenga las observaciones y/o modificaciones al texto de Programa Marco propuesto.

Una vez aprobado el Programa Marco y en base a él, se iniciará el proceso de Formulación de Metas de Eficiencia Institucional para el año 2024. Para esto, la Dirección de Presupuestos entregará oportunamente las instrucciones y el calendario correspondientes.



Saluda atentamente a Ud.



MARIO MARCEL CULLELL  
MINISTRO DE HACIENDA



RDM/EL/CVD/JDM/RMA



Distribución:

- Ministro de Educación.
- Superintendente(a) de Educación.
- Superintendente(a) de Educación Superior.
- Oficina de Partes de Hacienda.
- Oficina de Partes de Dipres.