

## Sistematización Indicadores de Desempeño Transversal 2019

**Cuadro N° 1**  
**Resumen Indicadores Programa Marco General**

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

**Cuadro N° 2**  
**Resumen Indicadores adicionales Programa Marco de la DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PÚBLICA y los SERVICIOS LOCALES DE EDUCACIÓN**

N°	Objetivo de Gestión	Indicadores de Desempeño
2	Eficiencia Institucional	14. Licitaciones sin oferentes.
		15. Informes de Dotación presentados a DIPRES.
3	Calidad de los Servicios	16. Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

## CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

<b>Indicador 1</b>	CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
<b>Objetivo de gestión eficaz</b>	Gestionar los riesgos de seguridad de la información, de los activos vinculados a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (bienes y Servicios), mediante la instalación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Norma NCh-ISO 27001 con foco en la ciberseguridad, asegurando la continuidad de los servicios críticos del Estado para lograr conservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad al año } t / N^{\circ} \text{ Total de controles de seguridad establecidos en la Norma NCh-ISO 27001}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El número total de controles establecidos en la NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información, corresponde a los 114 controles que establece dicha norma en su anexo A.</li> <li>2. Un riesgo de seguridad de la información corresponde a una amenaza potencial que podría afectar activos de información, vinculados a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (Bienes y Servicios) establecidos en las definiciones estratégicas institucionales (Formulario A1 del Presupuesto), y por tanto causar daño a la organización.</li> <li>3. Ciberseguridad: Conjunto de herramientas, políticas, métodos de gestión de riesgos, prácticas, y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de información de la organización y sus usuarios en el entorno digital, buscando garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.</li> <li>4. Nivel Básico de Seguridad: Subconjunto de controles de la NCh-ISO 27001 orientados a mitigar los riesgos de ciberseguridad de las instituciones.</li> <li>5. Los controles a implementar al año t, deberán ser aprobados por el Jefe de Servicio, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos en el año t-1.</li> <li>6. En aquellos servicios que: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pertenece a la infraestructura crítica-país.</li> <li>b. Debe dar respuesta a emergencias.</li> <li>c. Debe prestar servicios a la ciudadanía.</li> <li>d. Debe corresponder a un organismo fiscalizador.</li> <li>e. Debe manejar grandes volúmenes de datos sensibles.</li> </ol> <p>Deberá considerar al menos un nivel básico de seguridad, orientado a mitigar riesgos de ciberseguridad, que incluyan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La continuidad operacional</li> <li>b. La protección de datos personales</li> <li>c. Los respaldos, resiliencia y protección de activos</li> <li>d. Las reglas de negocio</li> <li>e. Las infraestructuras críticas</li> </ol> </li> <li>7. Cada control se entenderá implementado si cumple con las siguientes condiciones copulativas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Está documentados al año t.</li> <li>b. Existe registros de su operación en el año t.</li> <li>c. Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte SEGPRES con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 vigente.</li> <li>• Reporte de los controles de seguridad de la información, comprometidos e implementados</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	<p>Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior</p> <p>Subsecretaría de Telecomunicaciones, y</p> <p>Secretaría General de la Presidencia, Unidad de Gobierno Digital.</p>

## TASA DE ACCIDENTES LABORALES

<b>Indicador 2</b>	TASA DE ACCIDENTES LABORALES
<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Gestionar y Disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización.
<b>Nombre del Indicador</b>	Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Accidentes del Trabajo</u>: “Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte” (artículo 5 de la Ley N° 16.744), es decir, aquéllos que generan días perdidos (ausencia al trabajo) o causan el fallecimiento del trabajador. La determinación del indicador debe considerar los Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto (existencia de factores ajenos al control de la entidad empleadora).</li> <li>2. <u>Promedio anual de trabajadores</u>: corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinados mes a mes durante el período anual considerado, dividido por 12. Los trabajadores que hayan estado ausentes o con licencia médica durante todo el mes, no deben contabilizarse en el respectivo mes. Si ellos son reemplazados por trabajadores dependientes, éstos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</li> <li>3. Los Servicios que deben constituir y mantener en funcionamiento uno o más Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, remiten a la Superintendencia de Seguridad Social una copia del acta de elección y de constitución de dichos comités, de las actas de las reuniones realizadas durante el año, elaboradas según formato definido por dicha Superintendencia del programa de trabajo y de los informes de investigación de los accidentes del trabajo ocurridos en el periodo.</li> <li>4. En los Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t se debe aplicar el Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y ser investigados, el cual debería contener como mínimo lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Organización administrativa. Instancia encargada de recibir la notificación del accidente, de gestionar la atención del accidentado, efectuar la denuncia (Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT) y llevar el registro de los accidentes del trabajo.</li> <li>b. Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente.</li> <li>c. Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral.</li> <li>d. Investigación del accidente, medidas Inmediatas y correctivas.</li> <li>e. Registro de los Accidentes del Trabajo.</li> </ol> </li> <li>5. Para el caso de aquellos Servicios que de acuerdo a la Ley N° 16.744 deben tener constituido y funcionando un Comité Paritario, éste debe realizar o participar en la investigación de los accidentes de trabajo.</li> <li>6. El indicador es anual, por lo que el periodo de medición es: 1° de enero a 31 de diciembre año t. Por tanto, la evaluación del indicador debe hacerse en enero del año t+1.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte SUSESO con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Institución y de Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, en el cual debe constar la realización o participación del Comité Paritario (en las instituciones que corresponda de acuerdo con la Ley N° 16.744) en la investigación de los accidentes de trabajo.</li> <li>• Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. Registro con verificación de contenido mínimo del procedimiento.</li> <li>• Registro Mensual de Trabajadores año t.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Superintendencia de Seguridad Social

## MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO

<b>Indicador 3</b>	MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO
<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y Servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de género.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ en Programa de Trabajo}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Programa de Trabajo se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el Formulario A1, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental del período 2018 – 2022 y centradas principalmente en la ciudadanía.</li> <li>2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de indicadores de desempeño y/o actividades estratégicas que abordan programas, líneas de trabajo y/o acciones estratégicas que están orientados a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio.</li> <li>3. Las medidas deben estar vinculadas a los productos estratégicos que serán revisados por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que aplican enfoque de género según lo definido en el Formulario A1 2019 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</li> <li>4. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t, serán parte de un Programa de Trabajo elaborado en el año t-1 y revisado por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, la que emitirá opinión técnica al respecto a más tardar el 15 de diciembre del año t-1. El programa de trabajo, además, deberá contar con la aprobación del Jefe Superior del Servicio.</li> <li>5. El Programa de Trabajo debe contener las siguientes medidas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.</li> <li>b. Medición de indicador(es) diseñados en el año 2018. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre del año 2019, y cuando sea factible para años anteriores. En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.</li> <li>c. Incorporación, para los casos nuevos o sin implementar al 31 de diciembre del año 2018, de datos desagregados por sexo en: (a) sistemas de información que administre el Servicio que contengan datos de personas, (b) estadísticas oficiales que dispongan de información asociadas a personas, y (c) estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos a personas. Para la medida “desagregar datos por sexo”, en el Programa de Trabajo se deberá definir el alcance, detallando en qué sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en el año 2019.</li> </ol> </li> <li>6. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo: <ol style="list-style-type: none"> <li>d. Capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio. (i) Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y Servicios de la institución. (ii) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.</li> <li>e. Cumplimiento de metas de Indicadores de desempeño de continuidad y/o que hayan sido medidos en años anteriores, y de acciones estratégicas que no sean posibles de ser medidas a través de indicadores (nuevas políticas y programas, legislaciones, otros).</li> </ol> </li> </ol>

	<p>7. Una medida se considerará implementada cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Se cumple</u> con la realización del 100% de la actividad planificada y/o cumple con un 100% la meta en caso de indicadores de desempeño;</li> <li>- Es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y;</li> <li>- La información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación.</li> </ul>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte de la Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Trabajo año t.</li> <li>• Informe de Cumplimiento de Programa de Trabajo Año t.</li> <li>• Medios de verificación de cada uno de los compromisos (medidas para la igualdad de género) en sitio web del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género

## COBERTURA DE FISCALIZACIÓN

<b>Indicador 4</b>	COBERTURA DE FISCALIZACIÓN
<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado.
<b>Nombre del Indicador</b>	Cobertura de la Fiscalización en el año t
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se entenderá por fiscalización al procedimiento administrativo por el cual un organismo del Estado, verifica el cumplimiento normativo en un determinado ámbito, de acuerdo a las funciones y atribuciones que la ley le encomienda.</li> <li>2. Se entenderá por unidades/entidades <u>sujetas a fiscalización</u> a instituciones, organismos, servicios, obras, establecimientos, empresas, instalaciones, procesos, faenas, u otra, cualquiera sea su naturaleza, a las cuales el servicio le corresponde fiscalizar, de acuerdo con su marco legal.</li> <li>3. Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada cuando ésta haya sido objeto de al menos una fiscalización en el año t.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Base de datos en la que se identifique ID/RUT de la unidad/entidad sujeta a fiscalización, N° y Fecha del acto administrativo, si corresponde, que define la unidad/entidad fiscalizada, fecha de la fiscalización realizada, tipo de fiscalización, actividad de fiscalización realizadas, u otro dato que individualice de manera inequívoca a cada unidad/ entidad y las actividades de fiscalización realizadas.
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

## EFICACIA DE LA FISCALIZACIÓN

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

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

<b>Indicador 6</b>	EFICIENCIA ENERGÉTICA
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico de los consumos energéticos del Servicio, procurando por su disminución paulatina en función de las condiciones propias de cada institución.
<b>Nombre del Indicador</b>	Índice de eficiencia energética.
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el Servicio en el año t)
<b>Requisitos técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt- hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por el Servicio, que cuenten con una lectura efectiva mediante medidores o remarcadores disponibles en los inmuebles utilizados exclusivamente por el Servicio.</li> <li>2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</li> <li>3. Para el cálculo del índice de eficiencia energética, se considerarán solamente edificios que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición.</li> <li>4. Un mes reportado estará completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo del mes (debido a diferencia en fecha de días de lectura del consumo).</li> <li>5. Para su cálculo, la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh.</li> <li>6. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas.</li> <li>7. La ST corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t.</li> <li>8. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir con uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Gestor energético del Servicio.</li> <li>ii. Gestor energético para cada unidad (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t.</li> <li>iii. Los Gestores deberán registrarse en la plataforma web: <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, realizar y aprobar el curso: “Gestión de energía en el Sector Público”, disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que ya haya realizado y aprobado el curso.</li> </ol> </li> <li>9. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, que dispondrá la Subsecretaría de Energía, un catastro de edificios y su superficie a utilizar en el año t, así como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas asociados a los consumos de los referidos edificios. Se deben considerar todos los edificios utilizados por la institución, sean estos utilizados parcial o completamente, independiente de la condición de propiedad con la que cuenten y si estos son de uso permanente o transitorio. Se entenderá por uso transitorio si una institución, por ejemplo, permanece 6 meses en un edificio y luego se cambia a otro, dentro del período de medición.</li> <li>10. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas de <u>12 meses completos del año t</u>, de cada uno de los edificios utilizados por el Servicio. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, digitalizado (boleta, factura electrónica, registro gráfico o documento de la empresa o del remarcador correspondiente de electricidad y gas a diciembre año t.</li> <li>11. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</li> </ol>
<b>Medios de</b>	Reporte de la Subsecretaria de Energía con:

<b>verificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de la Subsecretaría de Energía que acredita la aprobación del curso: “Gestión de Energía en el Sector Público”, por parte de Gestor energético del Servicio y Gestor energético para cada edificio utilizado por el Servicio en el año t, nombrado por el Jefe de Servicio.</li> <li>• Registro de Consumos efectuado disponible en <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de Energía

## GASTO EN BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO Y ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS

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

## EJECUCIÓN DE LOS GASTOS EN DICIEMBRE RESPECTO DEL GASTO TOTAL EJECUTADO

<b>Indicador 8</b>	EJECUCIÓN DE LOS GASTOS EN DICIEMBRE RESPECTO DEL GASTO TOTAL EJECUTADO
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100.$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total de Gasto ejecutado corresponde a los egresos públicos definidos como los pagos efectivos y por compromisos, las obligaciones que se devenguen y no se paguen en el respectivo ejercicio Presupuestario.</li> <li>2. Total de Gasto representa los flujos financieros correspondientes a la aplicación de los recursos de la entidad que han sido autorizados como gastos en el presupuesto.</li> <li>3. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados.</li> <li>4. Se entiende por ejecución presupuestaria en el mes de diciembre a los gastos ejecutados por la institución en el mes de diciembre del año t, esto es del 1 al 31 de diciembre.</li> <li>5. Total de gastos ejecutados acumulados al cuarto trimestre, corresponde al gasto ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>6. Cifras en Miles de \$ de cada año.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte SIGFE con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Ejecución año t, ejecución acumulada al cuarto trimestre del año t. Versión ejecución Dipres.</li> <li>• Informe de Ejecución Mensual año t, ejecución del mes de diciembre del año t. Versión Ejecución Dipres.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos.

### DESVIACIÓN MONTOS CONTRATOS DE OBRAS

<b>Indicador 9</b>	DESVIACIÓN MONTOS CONTRATOS DE OBRAS
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto de inversión en obras de infraestructura pública (subtítulo 31).
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t} - \text{Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras}}{\text{Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos}} \right) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrato de obra Pública: Es un acto por el cual el Ministerio encarga a un tercero la ejecución, reparación o conservación de una obra pública, la cual debe efectuarse conforme a lo que determinan los antecedentes de la adjudicación, incluyendo la restauración de edificios patrimoniales.</li> <li>2. Contrato de obra finalizado: Se entiende por contrato de Obra finalizado aquel contrato que cuenta con recepción definitiva de obras y Resolución de Liquidación de contratos.</li> <li>3. Contrato de obra finalizado con aumento efectivo de gasto; Considera aquellos contratos finalizados cuyo monto final del contrato es mayor al monto inicial del contrato.</li> <li>4. Montos finales de contrato de obra: Monto cancelado al contratista, producto del contrato de obra finalizado, establecido en la Resolución de liquidación de contrato.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Base de Datos con todos los contratos de obra Pública finalizados en año t, monto inicial contratado según Resolución de autorización de contrato, antecedentes de recepción definitiva de obra y antecedentes de monto final de contratos de obras finalizados año t, señalando los números de resoluciones de autorización de contratos y su fecha, de modificación de contratos y su fecha, de actas de recepción conforme y su fecha, número y fecha de resolución de liquidación de contrato.
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos

## SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS

<b>Indicador 10</b>	SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS
<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.
<b>Fórmula de cálculo</b>	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7).
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales presencial, telefónico y digital, según corresponda.</li> <li>2. El muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianza máxima y un nivel de confianza del 95% y corrección por finitud.</li> <li>3. La muestra a encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios debidamente definido, representativa a nivel nacional y seleccionada aleatoriamente, con un error muestral total máximo de 2,5%.</li> <li>4. El instrumento se aplica sólo a usuarios que han finalizado completamente el trámite dentro de los 3 meses inmediatamente anteriores a la aplicación de la entrevista, (se requiere contar con usuarios registrados).</li> <li>5. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por el Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda.</li> <li>6. La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Institución o por la Unidad Coordinadora del Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda.</li> <li>7. Los resultados deben estar publicados en el portal <a href="http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/">http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/</a> cumpliendo con los estándares establecidos por el Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte Secretaria Hacienda, Unidad de Modernización con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Final de Medición de Satisfacción elaborado por empresa externa contratada.</li> <li>• Publicación resultados y base de datos en el portal <a href="http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/">http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/</a></li> <li>• Base de datos de Usuarios Registrados</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Unidad Coordinadora del Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda

## RECLAMOS RESPONDIDOS

<b>Indicador 11</b>	RECLAMOS RESPONDIDOS
<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos en año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se considera un reclamo a la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios recepcionados.</li><li>2. Se entiende por reclamos respondidos a todos aquellos en los cuales se emite una respuesta por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.</li><li>3. Total de reclamos recibidos, corresponde a todos aquellos reclamos que el Servicio recibió durante el año t.</li><li>4. El periodo de medición considera de enero a diciembre año t.</li><li>5. Se debe considerar todo el proceso desde que el usuario presente el reclamo o solicitud hasta que recibe la respuesta.</li><li>6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.</li></ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Base de datos con ID del reclamo, bien/servicio que aplica, fecha de ingreso, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta, y estado del reclamo al menos con los estados: ingresado, en análisis, respondido.
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

## TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN

<b>Indicador 12</b>	TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN
<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.
<b>Indicador</b>	Tiempo promedio de trámites finalizados
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t) / (Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t).
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con una respuesta para el solicitante.</li> <li>2. Trámite resuelto, corresponde a un trámite finalizado en el año t. Y se entiende finalizado cuando el usuario recibe el bien o servicio solicitado.</li> <li>3. Se entiende por días de trámites resueltos al tiempo transcurrido en días corridos, desde la solicitud del trámite y la finalización del mismo.</li> <li>4. El trámite elegido deberá corresponder a aquel que tiene mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios, asociado a producto estratégico institucional, y/o prioridad presidencial.</li> <li>5. El/Los trámite/s a considerar en el indicador, debe/n quedar establecido en su nota técnica y formar parte del Registro Nacional de Trámites del Estado.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos con ID del trámite, fecha de solicitud del trámite realizado por usuario, fecha de finalización del trámite, número de días corridos de tramitación y estado del trámite.</li> <li>• Registro Nacional de Trámites del Estado año t-1, definidos por SEGPRES.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

## TRÁMITES DIGITALES

<b>Indicador 13</b>	TRÁMITES DIGITALES
<b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>	Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante el uso de tecnologías digitales, generando información consolidada y estandarizada sobre la entrega servicios y beneficios del Estado.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1}) * 100.$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con una respuesta para el solicitante.</li> <li>2. Trámite digitalizado: Corresponde a aquel trámite que puede ser realizado a través del canal digital, y que por su naturaleza no requiere la presencia de la persona (natural o jurídica):             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Trámite Nivel 3d digitalizado: El trámite puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación en sentido estricto (Ley o Decreto) requiere de una etapa presencial. Para estos efectos, el Servicio deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización, interpretación jurídica fundada y firmada por el encargado de control jurídico institucional o Jefe de Servicio.</li> <li>b) Trámite digitalizado Nivel 4: El trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital.</li> </ol> </li> <li>3. Registro de transacciones: corresponde a toda información que permita caracterizar la cantidad de trámites finalizados por canal de atención, entendiéndose por finalizado aquel cuyo procedimiento concluyó con la entrega de una respuesta a la persona natural y/o jurídica que lo solicitó, haya sido ésta una respuesta favorable o desfavorable.</li> <li>4. Canal de Atención: medio de contacto entre el Estado y las personas, que se clasifican en presenciales (por ejemplo: sucursales, módulos de autoatención) y no presenciales (por ejemplo: telefónicas, portal web, aplicación móvil y/o redes sociales).</li> <li>5. Registro Nacional de Trámites: Instrumento oficial de caracterización de trámites y registro de transacciones, realizados por los órganos de la administración del Estado, publicado al anterior (t-1), en <a href="http://www.digital.gob.cl">www.digital.gob.cl</a>. Complementariamente, deberá existir en la portada del sitio institucional un acceso directo a la lista total de trámites declarados en el Registro, distinguiendo aquellos trámites que se encuentran digitalizados.</li> <li>6. Los compromisos de digitalización con registro de transacciones a cumplir durante el año t, deberá ser consistente con la meta presidencial del 80% de los trámites digitales con registro de transacciones de cada institución al año 2022, y con la opinión técnica de la red de expertos. Los compromisos serán definidos de acuerdo a los siguientes criterios de priorización de trámites:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Demanda de usuarios.</li> <li>b) Asociado a producto estratégico institucional.</li> <li>c) Prioridad presidencial.</li> </ol> </li> <li>7. Un compromiso de digitalización con registro de transacciones se considerará cumplido cuando se acredite las siguientes condiciones copulativas:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) El trámite se encuentra digitalizado al año t.</li> <li>b) El trámite posee registro de transacciones en el año t.</li> </ol>             Para verificar lo anterior, la institución deberá informar en la plataforma web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2019:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) URL operativa del trámite, correspondiente a la URL del portal institucional y del portal ChileAtiende, cuando corresponda.</li> <li>b) Reporte y acceso a google analytics asociado a los trámites digitales institucionales. El código de Google Analytics es un fragmento de código JavaScript que recopila y envía</li> </ol> </li> </ol>

	<p>datos desde un sitio web a google analytics. El código de seguimiento de Analytics puede agregarse directamente al código HTML de cada página del sitio.</p> <p>c) Registro de transacciones de forma mensualizada, según canal de atención disponible.</p> <p>d) Base de datos que respalde el registro de las transacciones, con al menos los siguientes campos: ID del trámite, fecha de inicio, fecha de término, canal de atención, estado del trámite (en proceso, finalizado con respuesta desfavorable, finalizado con respuesta favorable).</p>
<p><b>Medios de Verificación</b></p>	<p>Reporte SEGPRES con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Nacional de Trámites del Estado. año t-1, definidos por SEGPRES</li> <li>• Certificado generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con datos efectivos del indicador.</li> <li>• Informe de Cumplimiento generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con detalle de cada trámite informado por la institución.</li> </ul>
<p><b>Red de Expertos</b></p>	<p>División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.</p>

## LICITACIONES SIN OFERENTES

<b>Indicador 14</b>	LICITACIONES SIN OFERENTES
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contar con procesos de compra participativos y eficientes.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran : <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Todas las licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</li> <li>1.2 La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde.</li> <li>1.3 Las “Informadas”, que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N° 19.886 en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma.</li> <li>1.4 Las licitaciones en estado “Revocada”, siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</li> <li>1.5 En el caso de las licitaciones en estado “Suspendida”, sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por el Tribunal con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</li> </ol> </li> <li>2. <u>Licitación en las que se cerró la recepción de ofertas</u> no considera las re-adjudicaciones.</li> <li>3. <u>Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas</u> que no tuvieron oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado “desierta” por falta de oferentes.</li> <li>4. Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</li> <li>5. Los Servicios que presenten al menos un (1) proceso de licitación sin oferentes en el año t, deberán elaborar un informe de análisis con las razones por las cuales, el o los procesos en que se cerró la recepción de ofertas quedó o quedaron sin oferentes.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Reporte Dirección de Compras con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bases de datos del Sistema ChileCompra (<a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>), con el resultado del indicador calculado y dispuesto por la Dirección de Compras y Contratación Pública.</li> <li>- Informe de análisis, con las razones por las cuales, el o los procesos de licitación en que se cerró la recepción de ofertas quedaron sin oferentes en el año t, según corresponda.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección Compras y Contratación Pública (Dirección ChileCompra)

## INFORMES DE DOTACIÓN DE PERSONAL PRESENTADOS A DIPRES

<b>Indicador 15</b>	INFORMES DE DOTACIÓN DE PERSONAL PRESENTADOS A DIPRES
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público, a través del mejoramiento de procesos y sistemas de información financiera, administrativa y de gestión, que posibiliten la oportuna disponibilidad de información relevante, consistente y confiable sobre el personal disponible y su gasto asociado.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de informes de dotación de personal entregados en oportunidad y calidad a Dipres, respecto del total de informes de dotación de personal requeridos para el año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{N}^\circ \text{ de informes de dotación de personal entregados en oportunidad y calidad a Dipres} / \text{N}^\circ \text{ total de informes de dotación de personal requeridos para el año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<p>1. Se requiere el envío a Dipres de cinco informes de dotación de personal para el año:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cuatro informes trimestrales de Dotación de Personal, complementarios a la ejecución presupuestaria, requeridos por el Sub Departamento de Estadísticas de DIPRES. El informe trimestral de diciembre del año t-1 que se entrega en enero del año t, corresponde al primero de los cuatro para efectos del cálculo de este indicador; y el informe correspondiente al trimestre julio, agosto, septiembre del año t, que se entrega en octubre del año t, corresponde al cuatro informe para efectos del cálculo de este indicador.</li> <li>b. Un informe corresponde a la proyección a 4 años de la Dotación de personal, solicitado por el Sector Presupuestario de Educación y Ciencia de DIPRES.</li> </ol> <p><b>Informes Trimestrales de Dotación de Personal</b></p> <p>2. <u>Contenido:</u> Los Informes Trimestrales de Dotación de Personal deberán contener la siguiente información, que caracterice individualmente a cada funcionario, cargo o situación consultada, permitiendo la cuantificación y valorización de cada una de ellas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Caracterización del personal de la dotación o fuera de dotación del servicio (incluye personal a honorarios), en cualquier calidad jurídica y con contrato vigente a la fecha de corte del trimestre consultado.</li> <li>b. Caracterización del personal titular del servicio que, al último día del mes de corte del trimestre, guarda en reserva su cargo de planta del servicio.</li> <li>c. Caracterización del personal que, habiendo desempeñado un cargo en el servicio, ya sea de la dotación o fuera de dotación, en cualquier calidad jurídica, presenta cese de funciones, por cualquiera sea la causal que lo originó, entre el 01 de enero y el último día del mes de corte del trimestre.</li> <li>d. Caracterización del funcionario y del beneficio percibido, del personal cuyo cese se originó en una renuncia voluntaria para acogerse a la bonificación por retiro.</li> <li>e. Caracterización del personal de la dotación que percibe o ha percibido asignación por función crítica entre el periodo del 01 de enero al último día del mes de corte del trimestre consultado, de acuerdo con el artículo septuagésimo tercero de la Ley N° 19.882.</li> <li>f. Caracterización del personal de la dotación y fuera de dotación que, en el período del 01 de enero al último día del mes de corte del trimestre consultado, ha realizado horas extraordinarias autorizadas por la autoridad competente que dieron origen a un pago remunerado o a una compensación horaria, así como al personal con compensación horaria producto de actividades de capacitación fuera de la jornada de trabajo.</li> <li>g. Características de las licencias médicas y permisos (reposo médico emitido por administrador del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, permiso postnatal parental y Ley Sana), que fueron presentada por funcionarios de la institución (dotación o fuera de dotación) que se inician o se encuentran vigentes</li> </ol>

durante el período informado (1 de enero al último día del mes de corte del trimestre informado), aun cuando los funcionarios que hicieron uso de estas licencias médicas y permisos no se encuentren en ejercicio a la fecha de cierre del informe respectivo. Esta caracterización incluye antecedentes sobre la persona que presenta este tipo de ausentismo, de la licencia médica o permiso propiamente tal, y de la gestión del mismo, incluyendo proceso de aprobación y gestión de recuperación de subsidio por incapacidad laboral cuando corresponda.

- h. Caracterización del personal que, entre el 01 de enero y el último día del mes de corte del trimestre consultado, ha presentado ausentismo por causales diferentes a licencia médica o permisos antes señalados, es decir:
  - i. Día administrativo
  - ii. Permiso paternal
  - iii. Por fallecimiento
  - iv. Por matrimonio
  - v. Feriado legal
  - vi. Horas de descanso compensado
  - vii. Permiso sin goce de remuneraciones
  - viii. Otras causales
- i. Caracterización del personal de la dotación y fuera de dotación que, entre el 01 de enero y el último día del mes de corte del trimestre consultado, percibió aguinaldos y bonos establecidos en la Ley de reajustes del sector público vigente, con excepción del Bono de escolaridad.
- j. Caracterización del personal de la dotación y fuera de dotación que, entre el período del 01 de enero al último día del mes de corte del trimestre consultado, cuenta con cargas familiares reconocidas, perciban o no asignación familiar por este motivo; asimismo, se consulta por la percepción de bono de escolaridad.
- k. Caracterización del personal de la dotación y fuera de dotación que percibe la bonificación mensual del artículo 21 de la Ley N°19.429, según situación al último día del mes de corte del trimestre consultado.
- l. Caracterización del personal de la dotación y fuera de dotación que, a la fecha de corte del trimestre consultado, cotiza por trabajo pesado de acuerdo a la Ley N°19.404, identificando para este personal los antecedentes de autorización de la sobre cotización y el porcentaje de ésta.
- m. Caracterización del personal que en el período del 01 de enero a la fecha de corte del trimestre consultado que ha percibido viático nacional, según tipo de viático.
- n. Caracterización del personal, de la dotación y fuera de dotación, que presentó uno o más movimientos contractuales ascendentes en el período del 01 de enero al último día del mes de corte del trimestre consultado.
- o. Caracterización del personal, de la dotación y fuera de dotación, que ingresó por primera vez a la institución entre el 01 de enero y el último día del mes de corte del trimestre consultado, identificando tipo de proceso de selección.

Todas las materias señaladas se considerarán como parte integral de cada informe trimestral de dotación de personal, excepto aquellas que se excluyan expresamente mediante comunicación oficial. Al respecto, se emitirán trimestralmente oficios circulares con las instrucciones para cada proceso.

Especialmente, en los informes de los Servicios Locales de Educación se deberá identificar claramente el personal de la dotación y fuera de dotación, que se desempeña en el programa 01 y programa 02, así como, entre otras variables, las horas docentes contratadas con cada persona, el tipo de establecimiento en el que se desempeña (colegios, jardines, etc.), si cumple función docente o de asistente de la educación, todo conforme a la codificación y formato establecido para cada materia consultada.

3. Plazos: La entrega de cada informe se debe realizar en las siguientes fechas de recepción, diferenciadas según dos grupos de información:
  - a. Primer grupo de información: Antecedentes Generales. En este grupo se consultan las materias descritas en las letras a, b, c y d del numeral 2. Este set de información debe ser remitido por la Dirección de Educación Pública a Dipres, como máximo el día 8 del mes siguiente al término del trimestre informado. Los Servicios Locales de Educación enviarán esta información a la Dirección de Educación Pública, entre 3 a 5 días hábiles antes de la fecha señalada en este requisito.
  - b. Segundo grupo de información: Otras características. En este grupo se consulta el resto de las variables listadas en el numeral 2 (de la letra e a la o). Este set de información debe ser remitido por la Dirección de Educación Pública a Dipres, como máximo el día 23 del mes siguiente al término del trimestre informado. Los Servicios Locales de Educación enviarán esta información a la Dirección de Educación Pública, entre 3 a 5 días hábiles antes de la fecha señalada en este requisito.

En caso que dichas fechas correspondan a día inhábil, la fecha máxima de recepción corresponderá al día hábil siguiente.
4. Responsables de la Información: Cada Servicio Local de Educación y la Dirección de Educación Pública deberán informar a la Dirección de Presupuestos, mediante oficio firmado por el Jefe Superior de Servicio, los nombres, cargos, teléfonos y correos electrónicos de, al menos, dos funcionarios responsables de la información de dotación de personal que será remitida a Dipres, hasta los primeros diez días del mes de marzo de 2019. Dicha información deberá mantenerse actualizada por parte del servicio en el sistema disponible en web Dipres.
5. Proceso de entrega: La Dirección de Educación Pública remitirá a la Dirección de Presupuestos el informe trimestral de dotación de personal consolidado y validado, con la información propia y la enviada por cada Servicio Local de Educación en funcionamiento, mediante un archivo por cada materia consultada, conforme a los estándares de oportunidad y calidad establecidos en estos requisitos técnicos, para cada informe. Tanto para la Dirección de Educación Pública como para los Servicios Locales de Educación, la entrega de la información deberá ser realizada a través de la página web de la Dirección de Presupuestos, mediante el proceso “Envío Informe Trimestral Dot. Personal”, dentro de los plazos señalados en el numeral 3.
6. Se considera como entrega de informe oportuno, aquel que es remitido dentro de los plazos, a través del proceso de recepción establecido y completo, es decir, que contiene toda la información solicitada, tanto en número de materias como en número de instituciones que corresponda informar en cada trimestre, según lo señalado en numerales precedentes. En el caso de informes entregados a Dipres fuera de plazo y/o incompletos, el servicio deberá realizar lo siguiente:
  - a. Remitir justificación mediante un oficio donde quede constancia de las causas externas no previstas del retraso, firmado por el Jefe Superior del Servicio y dirigido al Director de Presupuestos. Se debe tener presente que sólo serán admisibles justificaciones relacionadas con casos fortuitos o de fuerza mayor y su sola recepción no implica la evaluación positiva del mismo.
  - b. Resolver notificación enviada por DIPRES, a través del Registro de Observaciones asociado, aludiendo a la situación identificada. El plazo para esto será el indicado en el mismo texto de la notificación, o en su defecto, al día hábil siguiente de recibida ésta.
7. Se considera como entrega de informe en calidad, aquel en que se constate el envío de información consistente, sin errores de imputación, codificación u omisiones en la

información consultada. Al respecto:

- a. Se evaluará la consistencia de la información remitida entre cada una de las matrices y formularios enviados y de aquella con otros informes remitidos a Dipres o cualquier otro informe o documento de difusión pública (por ejemplo, BGI o página de Transparencia Activa del Servicio).
  - b. Se evaluará la entrega de información sin errores, entendiéndose por error a cualquier falla de digitación, cálculo o imputación de la información remitida.
  - c. Se evaluará la entrega de información sin omisiones; se entenderá por omisión, el envío de información incompleta o sub-declaración.
8. Ante la detección de inconsistencias, errores u omisiones, se publicará una solicitud de corrección o aclaración de esta situación en el Registro de Observaciones correspondiente al informe en revisión. Asimismo, se comunicará la publicación de observaciones al correo electrónico de los responsables indicados por el Servicio en la ficha de identificación del Servicio, disponible en web Dipres. Toda vez que se trate de la publicación de una observación, el Servicio realizará lo siguiente:
- a. En un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la fecha de solicitud de corrección y/o aclaración, enviará mediante Registro de Observaciones, la información totalmente corregida según los criterios de calidad especificados en requisito técnico N° 7, o presentará las aclaraciones correspondientes.
  - b. Se entenderán como subsanadas, las observaciones corregidas completamente dentro del plazo establecido, que cumplen los criterios de calidad especificados en requisito técnico N° 7.
  - c. Cada Servicio Local de Educación así como la Dirección de Educación Pública, remitirán a Dipres respuesta a las observaciones y/o notificaciones derivadas del proceso de validación de esta información.
  - d. Por su parte, la Dirección de Educación Pública realizará el seguimiento de dichas observaciones y las gestiones necesarias con los Servicios Locales de Educación para contribuir a asegurar la adecuada y oportuna respuesta a las mismas.
  - e. Si el Servicio es el que detecta algún error, omisión o inconsistencia en la información enviada a Dipres, deberá adjuntar la corrección según los criterios de calidad especificados en requisito técnico N° 7, mediante una nota en el Registro de Observaciones correspondiente al informe enviado originalmente. Dichas correcciones podrán ser remitidas hasta la publicación de observaciones sobre el informe en cuestión por parte de esta Dirección, y deberán ser notificadas, además, al correo electrónico estadisticas@dipres.cl, con el fin de incorporar las correcciones al archivo que se evaluará, y sobre el cual se emitirán observaciones.
9. Como parte del apoyo técnico que la Dirección de Educación Pública deberá ofrecer a los Servicios Locales de Educación para contribuir al cumplimiento de la entrega oportuna y en calidad de los informes trimestrales de dotación de personal, organizará al menos dos instancias de capacitación en el año, para cada Servicio Local de Educación, donde se aborden aspectos generales y específicos de las materias levantadas en los informes, la mejor resolución de observaciones, etc. Para ello, deberá solicitar asistencia a Dipres en la elaboración de los contenidos de dicha capacitación. Asimismo, los Servicios Locales deberán participar de, al menos, dos instancias de capacitación convocadas por la Dirección de Educación Pública, para el propósito señalado. Al cierre de cada actividad de capacitación, la Dirección de Educación Pública aplicará una encuesta de satisfacción a los asistentes, la que debe consultar, al menos, los siguientes tópicos:
- a. Infraestructura (consulta por el espacio, temperatura, conectividad, luminosidad, etc.)
  - b. Contenidos y material de apoyo (consulta por la atingencia, disponibilidad, etc.)
  - c. Características del relator (consulta por habilidad de relator para transmitir

conocimientos, respuesta a consultas, manejo de contenidos, volumen de la voz, etc.)

- d. Oportunidad de la instancia de capacitación (busca opinión sobre la anticipación de la notificación, si la fecha en que se programa es la adecuada para apoyar la elaboración de informes, etc.)

#### **Informe de Proyección de la Dotación a 4 años**

10. El Informe de Proyección de la Dotación a 4 años, para cumplir en calidad, deberá contener, al menos, la siguiente información:
  - a. Diagnóstico del/los territorio/s que incluya, al menos, la siguiente información:
  - b. Matrícula total de cada establecimiento en el año 2019.
  - c. Matrícula por niveles y modalidades de la educación provista por cada uno de los establecimientos en el año 2019.
  - d. Dotación máxima y efectiva a junio de 2019, consistente con la informada a Dipres a través de los Informes Trimestrales de dotación, del personal de planta, contrata y honorarios, de docentes, personal de jardines infantiles y personal asistente de la educación, para el año 2019. (Programa 02, Ley de presupuesto vigente).
  - e. Dotación máxima y efectiva a junio de 2019, consistente con la informada a Dipres a través de los Informes Trimestrales de dotación, por niveles y modalidades de la educación provista por cada uno de los establecimientos, del personal de planta, contrata y honorarios, de docentes, personal de jardines infantiles y personal asistente de la educación, para el año 2019. (Programa 02, Ley de presupuesto vigente).
  - f. Análisis de proyección, señalando variaciones respecto del año 2019, para los años 2020, 2021, 2022 y 2023, que considere al menos lo siguiente:
  - g. Asistencia media del último año.
  - h. Análisis del efecto en la dotación de las horas lectivas/no lectivas.
  - i. Proyección a 4 años de matrícula total de cada establecimiento, respecto del año 2019.
  - j. Proyección a 4 años de matrícula por niveles y modalidades de la educación provista por cada uno de los establecimientos, respecto del año 2019.
  - k. Proyección a 4 años de dotación máxima del personal de planta, contrata y honorarios, de docentes, personal de jardines infantiles y personal asistente de la educación, respecto del año 2019. (Programa 02, Ley de presupuesto vigente).
  - l. Proyección a 4 años de dotación por niveles y modalidades de la educación provista por cada uno de los establecimientos, del personal de planta, contrata y honorarios, de docentes, personal de jardines infantiles y personal asistente de la educación, respecto del año 2019.
  - m. Supuestos considerados en la proyección.
11. La Dirección de Educación Pública remitirá a la Dirección de Presupuestos, al 31 de diciembre del año t, la proyección consolidada, a 4 años, de la dotación de los Servicios Locales de Educación que correspondan, en el marco de lo señalado en el artículo N° 46 de la Ley 21.040, que dice relación con la elaboración del Plan Anual, el cual, entre otros aspectos, debe señalar al menos la Dotación de docentes y asistentes de la educación requerida para el ejercicio de las funciones administrativas y pedagógicas, necesarias para el desarrollo del proyecto educativo institucional. El informe debe cumplir con los estándares de oportunidad y calidad establecidos en los requisitos técnicos referidos.
12. El Servicio Local de Educación remitirá a la Dirección de Educación Pública, al 30 de noviembre del año t, la proyección a 4 años de la dotación, en el marco de lo señalado en el artículo N° 46 de la Ley 21.040, que dice relación con la elaboración del Plan Anual, el cual, entre otros aspectos, debe señalar al menos la Dotación de docentes y asistentes de la

	<p>educación requerida para el ejercicio de las funciones administrativas y pedagógicas, necesarias para el desarrollo del proyecto educativo institucional.</p>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Para los Informes Trimestrales de Dotación requeridos por el Sub Departamento de Estadísticas de DIPRES y según corresponda a cada institución:</p> <p>Servicios Locales de Educación y Dirección de Educación Pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de recepción emitido de manera automática por el sistema web para cada uno de los envíos, de cada informe trimestral (dos por trimestre), que certifica fecha de entrega del informe a Dipres.</li> <li>- Certificado de recepción conforme, emitido por Dipres luego de constatar la entrega oportuna y completa de cada envío. Se entrega a cada Servicio adjunto al registro de observaciones (dos por trimestre). No se emitirá este certificado en caso de no constatar la entrega oportuna y completa de estos envíos.</li> <li>- Reporte de Observaciones correspondiente a los dos envíos de cada informe, donde se pueda constatar lo siguiente según corresponda: <ul style="list-style-type: none"> <li>o El nombre de los servicios locales que se están declarando en cada matriz remitida.</li> <li>o La fecha de la(s) notificación(es) y/u observación(es) publicada(s) por Dipres.</li> <li>o La fecha de la(s) respuesta(s) remitidas por la Dirección de Educación Pública.</li> <li>o Aprobación de respuesta(s) por parte de Dipres.</li> </ul> </li> <li>- Certificado de recepción en calidad, emitido por Dipres luego de constatar que la información remitida (incluyendo sus correcciones oportunas) cumple con la calidad requerida, según lo indicado en los numerales 6, 7 y 8. Se entregarán al Servicio adjunto al registro de observaciones del informe correspondiente (dos por trimestre).</li> </ul> <p>Dirección de Educación Pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para cada actividad de capacitación realizada durante el año a los Servicios Locales de Educación, se deberá entregar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Convocatorias a capacitación realizadas por la Dirección de Educación Pública a los Servicios Locales.</li> <li>o Registro de asistencia a capacitación donde conste nombre de la institución capacitada; Identificación de los participantes (por ejemplo: nombres, cargo, firma); fecha y lugar de realización de la actividad.</li> <li>o Programa de capacitación.</li> <li>o Informe y/o registro consolidado de encuestas de satisfacción aplicadas al cierre de cada actividad de capacitación.</li> </ul> </li> </ul> <p>Para el Informe de Proyección de la Dotación a 4 años requeridos por el Sector Presupuestario Educación y Ciencia de DIPRES:</p> <p>Dirección de Educación Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo recibido conforme por parte del Sector Presupuestario de Educación y Ciencias de la Dirección de Presupuestos.</li> <li>- Informe consolidado de Proyección de la Dotación de Personal a 4 años, que contiene los contenidos mínimos señalados en el requisito técnico N° 10.</li> </ul> <p>Servicios Locales de Educación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo recibido conforme por parte de la Dirección de Educación Pública.</li> <li>- Informe de Proyección de la Dotación de Personal a 4 años, del Servicio Local de Educación, que contiene los contenidos mínimos señalados en el requisito técnico N° 10.</li> </ul>
<b>Red de Expertos</b>	<p>Dirección de Presupuestos: Sub Departamento de Estadísticas, Sector Presupuestario Educación y Ciencia.</p>

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

<b>Indicador 16</b>	SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Responder las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en un plazo máximo de 15 días.
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t (sin perjuicio de que hayan sido ingresadas el año anterior).</li> <li>2. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría "Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web", inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.</li> <li>3. Las solicitudes categorizadas como " No son solicitudes de acceso a la información Pública (NO SAIP), no se consideran en el indicador por no corresponder a solicitudes de acceso a la información pública, tales como "denuncias referidas a un hecho que cause perjuicio", "pronunciamiento sobre una situación en particular", "reconsideración de una medida adoptada", "solicitud de audiencia con la autoridad del Servicio", "reclamos presentados en una institución fiscalizadora", pudiendo ser consideradas como ingresadas, pero no como "finalizadas", ni como "finalizada que cumple con el indicador".</li> <li>4. Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo señala lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.</li> <li>- Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo.</li> <li>- Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.</li> <li>- Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente."</li> </ul> </li> <li>5. Las instituciones deberán utilizar el "Portal Transparencia Chile", donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para PMG Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable.</li> <li>6. Aquellos Servicios que utilicen sistema propio pero que se encuentran interoperando con el sistema "Portal Transparencia Chile" utilizarán como medio de verificación planilla provista por la red de expertos.</li> </ol>
<b>Medios de Verificación</b>	Archivo exportable del sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: Folio – Fecha de Inicio – Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) – Cantidad de días de trámite. La planilla deberá contener un apartado con la siguiente información consolidada por cada uno de los 12 meses: Total solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) ingresadas – Total SAIP finalizadas en el mes – SAIP que cumplen con indicador.
<b>Red de Expertos</b>	Unidad de Seguimiento y Reportabilidad. Comisión para la Probidad Administrativa y la Transparencia de la Función Pública. Ministerio Secretaría General de la Presidencia.