



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2018

Subsecretaría de Educación

División de Planificación y Presupuesto
Departamento de Planificación y Control de Gestión

Enero 2018

Formulación PMG 2018 / Subsecretaría de Educación

Objetivo 1: Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (Indicadores H). Ponderación 55%.

Nº	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de medida	Meta 2018			Ponderación	Notas Técnicas	Medios de Verificación
				Numerador	Denominador	Meta			
1	Porcentaje de denuncias y reclamos recibidos en las Oficinas de Atención Ciudadana (Web, Presencial o Call Center) resueltas o cerradas en el año t	(Número de denuncias y reclamos resueltos o cerrados en las Oficinas de Atención Ciudadana (web, presencial o Call Center) en el año t / Número total de denuncias y reclamos recibidos en las Oficinas de Atención Ciudadana (web, presencial o Call Center) en el año t) * 100	%	7.741	7.900	98,0%	10,0%	<p>Ámbitos de competencia del MINEDUC: el MINEDUC será competente para recibir y resolver las denuncias correspondientes a la Educación Escolar (Problemas en la Evaluación y Promoción Escolar); a la Educación Superior (Problemas en la postulación, asignación o renovación de Becas y Créditos; Problemas con Instituciones de Educación Superior); y reclamos referidos a Certificación educacional, Nuevo Proceso de Admisión, Ley SEP y Atención Recibida.</p> <p>Denuncia o Reclamo recibido: trámite que realiza un usuario/a, en oficinas presenciales de la Subsecretaría de Educación, en la sección "Denuncias o Reclamos" de nuestra página web www.ayudamineduc.cl. El Call Center, solo ingresa los "Reclamos" recibidos por los usuario/as. En cuanto a las "denuncias" éste canal, solo entrega aclaraciones o apoyo en alguna área que él o ella estime se le está vulnerando algún derecho ciudadano.</p> <p>Denuncia o Reclamo Resuelto: El sistema reporta una "denuncia" o "reclamo" como "resuelta/o", cuando ésta/e ha recibido efectivamente el tratamiento que corresponde según el área a la cual corresponda. Esto significa que la "denuncia" o "reclamo" ha sido abordada/o y respondida/o por escrito en el sistema de registro por el funcionario/a de la oficina presencial o del equipo web. O, en su defecto, ha hecho el circuito con la red de colaboradores, lo que ha permitido generar también una respuesta escrita en el sistema de registro. Cuando la respuesta es publicada en el sistema de registro, se entiende que la "denuncia" o "reclamo" está "cerrada" o "resuelta", porque el usuario/a efectivamente puede acceder y conocer el tratamiento, la gestión y la respuesta que se le ha dado.</p> <p>Para efectos del reporte de este indicador se entregará un "reporte por propietario" que entrega el sistema CRM, los resultados se presentarán desagregados por región, incluyendo en forma separada Nivel Central.</p> <p>Para efectos de la medición del indicador, se considerarán las "denuncias" o "reclamos" ingresados hasta el 14 de diciembre de 2018, de esta forma se considera el plazo legal de 10 días hábiles (Ley 19.880) para entregar una primera respuesta o cerrar la "denuncia" o "reclamo".</p> <p>No se considerarán en la medición del indicador, todas aquellas denuncias correspondientes a temas que son competencia de la Superintendencia de Educación Escolar (Resolución Exenta Nº 25-22-12-2012 y Resolución Exenta Nº963- 09-09-13), las cuales serán recibidas y gestionadas directamente por dicha institución.</p>	Reporte Indicador Denuncias y Reclamos por propietario
2	Porcentaje de personas jóvenes y adultas que se encuentran fuera del sistema escolar que se inscriben para iniciar, continuar y/o completar sus estudios de educación básica y/o su educación media a través de servicios educativos.	(Nº de personas jóvenes y adultas que se encuentran fuera del sistema escolar que se inscriben para iniciar, continuar y/o completar sus estudios de educación básica y/o su educación media a través de servicios educativos / Nº de personas jóvenes y adultas planificadas a atender por el programa en el año t) * 100	%	50.000	50.000	100,0%	8,0%	<p>Los servicios educativos referidos a este indicador corresponden a la modalidad flexible compuesta por: nivelación de estudios y alfabetización.</p> <p>La nivelación de estudios consiste en un servicio educativo de carácter flexible y semi-presencial que se ofrece en lugares cercanos al domicilio o al trabajo de las y los estudiantes, facilitando su concurrencia a clases, en diversos horarios, frecuencia y duración, para adaptarlo a sus necesidades y condiciones de vida; además, considera la utilización de estrategias pedagógicas que parten de los conocimientos previos y ritmos de aprendizaje de los participantes, facilitando su reincorporación al sistema educativo ejecutado por entidades ejecutoras reconocidas por el MINEDUC. Este servicio educativo permite continuar y/o completar los estudios básicos y/o medios de las personas jóvenes y adultas que no han finalizado sus 12 años de escolaridad.</p> <p>La alfabetización de personas, consiste en un servicio educativo de carácter flexible orientado a personas jóvenes y adultas que declaran no saber leer y/o escribir para desarrollar habilidades de lectoescritura y matemática, a través de un proceso educativo ejecutado por monitores y monitoras voluntarios(as). Este servicio educativo permite iniciar los estudios de las personas jóvenes y adultas que no saben leer.</p>	<p>Certificado emitido por la Coordinación Nacional de Educación de Personas Jóvenes y Adultas (EPJA)</p> <p>Orientaciones que incluyan los cupos planificados por el Programa de Educación de Personas Jóvenes y Adultas.</p>
3	Cobertura de gratuidad, becas y fondo solidario de educación superior de 1er año	(Nº estudiantes beneficiados con gratuidad, becas y fondo solidario de educación superior de primer año en el año t / Nº total de estudiantes matriculados en primer año el año t) * 100	%	169.279	322.935	52,4%	10,0%	<p>Cobertura de 1er año considera los estudiantes favorecidos con gratuidad en la Educación Superior chilena en el nivel de pregrado, o que han sido beneficiados con las siguientes becas y créditos: Beca Bicentenario, Beca Juan Gómez Millas, Beca Excelencia Académica y Puntaje PSU, Beca Hijos de Profesionales de la Educación, Beca Nuevo Milenio, Beca Excelencia Técnica y Beca Vocación de Profesor. Se excluyen las becas de Reparación, Nivelación Académica y Articulación. Respecto de los créditos se incluye el Fondo Solidario de Crédito Universitario y se excluye el Crédito con Garantía Estatal (CAE).</p> <p>Se considera como número total de estudiantes matriculados de primer año, a aquellos estudiantes de pregrado pertenecientes a carreras de modalidad presencial con ingreso al programa el primer semestre del año t de medición del indicador, que es informado por las Instituciones de Educación Superior al SIES.</p>	<p>Base de datos de beneficiados con gratuidad y ayudas estudiantiles de primer año.</p> <p>Base de datos de matriculados de primer año entregada por el SIES.</p>
4	Porcentaje de iniciativas en infraestructura en establecimientos que son adjudicadas al año t (*)	(Nº de iniciativas de infraestructura en establecimientos que son adjudicadas al año t / Nº de iniciativas de infraestructura en establecimientos programadas a adjudicar hasta el año 2018) * 100	%	1.483	1.930	76,8%	10,0%	<p>Las Iniciativas desarrolladas corresponden a aquellas intervenciones que se adjudiquen en el marco del Programa "Recuperación y renovación del atractivo de la infraestructura y del equipamiento de la educación pública", cuyos componentes se aplicarán a contar del año 2015 y abarca los Establecimientos Públicos Municipales y del Sistema de Administración Delegada (DL 3166).</p> <p>En el denominador se contabilizará el total de establecimientos con Iniciativas en Infraestructura programadas a adjudicar, correspondiente a los componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Obras "Sello de la Educación Pública de calidad" = 30 obras. Obras "Mejoramiento de los establecimientos de la Educación Pública" = 1000 obras Obras "Continuidad Escolar" (NT1 NT2, primero y segundo básico) = 300 obras. Obras "Plan Preventivo de Mejoramiento" = 600 obras. <p>Total de Obras del período 2015 - 2018 = 1.930.</p> <p>Se considerará como una Iniciativa adjudicada aquella que ha sido seleccionada por las vías pertinentes, para ser contratada a través de una licitación pública o por administración directa, cuando corresponda.</p>	Informe de iniciativas elaborado por el Dpto. de Infraestructura Escolar del Ministerio de Educación

(*) En proceso de eliminación de esta medición, debido a que este indicador desde el 2018 no es responsabilidad de la Subsecretaría de Educación, sino de la Dirección de Educación Pública.

Nº	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de medida	Meta 2018			Ponderación	Notas Técnicas	Medios de Verificación
				Numerador	Denominador	Meta			
5	Porcentaje de regiones con un nuevo Sistema de Admisión Escolar implementado	$(\text{N}^\circ \text{ de regiones con un nuevo Sistema de Admisión Escolar implementado} / \text{N}^\circ \text{ de regiones del país}) * 100$	%	15	16	93,8%	7,0%	<p>La implementación del Sistema es de manera gradual y centralizado a los establecimientos, de modo que asegure un proceso de admisión justo, equitativo y transparente para todas las familias y acabe con los procesos de admisión discriminatorios en los establecimientos.</p> <p>Los padres postularán a los establecimientos de su preferencia a través de una plataforma remota (directamente o en un establecimiento), para que luego de un procedimiento de ordenamiento aleatorio de los postulantes, el Ministerio de Educación vele por que los cupos de los establecimientos se vayan completando acorde a las prioridades de los padres, dadas las reglas de asignación definidas por la ley y los cupos disponibles.</p> <p>Se entiende que una región tiene un Sistema de Admisión Escolar implementado cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la región existe Equipo regional del Sistema de Admisión Escolar, contratado y coordinado con la SEREMIA correspondiente. - En la región se realizan 1 o más jornadas y/o reuniones de sensibilización sobre las materias propias del Sistema de Admisión Escolar en el marco de la ley de Inclusión, en donde participan apoderados, sostenedores, funcionarios Mineduc, autoridades locales, actores claves. - En la región se realizan jornadas y reuniones en relación al uso de la plataforma del Sistema de Admisión Escolar en donde participan apoderados, sostenedores, funcionarios Mineduc y públicos pertinentes. - En la región se entrega material de apoyo para la implementación territorial, a modo de documentos con distinto alcance y profundidad, que den cuenta del Sistema de Admisión Escolar y su funcionamiento, para ser entregado en las diferentes jornadas y otros espacios e instancias, como también a los diferentes públicos que se estime conveniente en cada región. - En la región se realiza la postulación a los establecimientos públicos y particulares subvencionados de la región a través de la plataforma de postulación. 	Informe de implementación del nuevo Sistema de Admisión Escolar
6	Cobertura de docentes de aula del sector municipal con Evaluación Docente vigente	$(\text{N}^\circ \text{ de docentes de aula con al menos 2 horas de aula contratadas y más de un año en el sistema municipal en año t con evaluación del desempeño profesional docente vigente al año t} / \text{N}^\circ \text{ de docentes de aula con al menos 2 horas de aula contratadas y más de un año en el sistema municipal en año t}) * 100$	%	72.669	87.202	83,3%	10,0%	<p>Los docentes de aula son aquellos docentes que se desempeñan en el aula y que están expresamente contratados para ello en establecimientos educacionales reconocidos por Mineduc, a través de la acción o exposición personal directa, realizada en forma continua y sistemática, inserta dentro del proceso educativo.</p> <p>Las "horas de aula" de un docente son aquella parte de las horas del contrato que están expresamente contratadas como horas de aula y reportadas como tal en base de datos de origen SIGE.</p> <p>La "Evaluación del Desempeño Profesional Docente" es un sistema de evaluación de los profesionales de la educación que se desempeñan en el sector municipalizado en funciones de docencia de aula, de carácter formativo, tomando en consideración los dominios, criterios e instrumentos establecidos por el Ministerio de Educación, a través del Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas (CPEIP). Está normada por el reglamento Decreto N° 192 de Educación del 30 de agosto de 2004, y sus modificaciones.</p> <p>Arroja cuatro alternativas de resultado, las que difieren en su tiempo de vigencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) cuatro años para los docentes que resulten evaluados con nivel de desempeño Destacado o Competente. b) dos años para los docentes que resulten evaluados con nivel de desempeño Básico (esto aplica a partir de los resultados de proceso de E. Docente 2011). c) un año para los docentes que resulten evaluados con nivel de desempeño Insatisfactorio. <p>Situaciones de extensión del período de vigencia de la Evaluación Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el docente a evaluar es evaluador par, se exime de ser evaluado, en cuyo caso obligatoriamente debe evaluarse en el proceso del año siguiente. - Cuando a solicitud del docente, por causales identificadas en el reglamento y debidamente acreditadas, su sostenedor le permite suspender la evaluación para el año inmediatamente siguiente. <p>"Evaluación del desempeño profesional docente vigente al año t" es aquella que satisfacen todos los docentes de aula que:</p> <ol style="list-style-type: none"> i) se evalúan en el año t, alcanzando una de cualquiera de las cuatro alternativas de nivel de desempeño; o ii) aquellos docentes evaluados en años precedentes y que cuentan con un resultado que al año t está vigente por lo que en el año t no son evaluados; o iii) aquellos docentes, que habiendo obtenido anteriormente un resultado, debieran haber rendido nuevamente la Evaluación Docente y que sin embargo han recibido una extensión del período de vigencia. <p>Con la entrada en vigencia de la Ley 20.903, de carrera docente, se espera un incremento en el número de interesados en rendir oportunamente la Evaluación Docente para la progresión en la carrera de los docentes del sector municipalizado. En coherencia con lo anterior, el número de suspensiones debería verse disminuido. Esto puede incidir en un crecimiento en el indicador que, sin embargo, no es dimensionable en términos de una proyección estadística.</p>	Informe elaborado por CPEIP a partir de informe de institución (es) contratada (s) para efectuar evaluación y base de docentes. BD CPEIP con el N° de docentes de aula del sector municipal en el año t señalando su estado de vigencia de la evaluación del desempeño profesional docente.

Objetivo 2: Medir e Informar correctamente Indicadores Transversales. Ponderación 40%.

Nº	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de medida	Compromisos 2018 (**)			Ponderación	Notas Técnicas	Medios de Verificación
				Numerador	Denominador	Meta			
1	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t) * 100	%	4	4	100,0%	4,4%	<p>1. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo propuesta para el indicador deberán contar con la opinión técnica de la Dirección Nacional del Servicio Civil.</p> <p>2. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación, el que también deberá ser revisado por la Dirección Nacional del Servicio Civil y deberá registrarse en el portal www.sispubli.cl, a más tardar al 31 de Diciembre del año t-1.</p> <p>3. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas, corresponden a las ejecutadas durante el año t, que han sido programadas por la institución, revisadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil al 31 de Diciembre del año t-1, y registradas en el portal www.sispubli.cl durante el año t.</p> <p>4. Cada actividad de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología de medición e instrumentos que propone la Dirección Nacional del Servicio Civil.</p> <p>5. La metodología de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo se considerará implementada cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sea aplicada a todos los participantes capacitados de la/s actividad/es comprometidas en el indicador y que al momento de la aplicación de la medición, se encuentren en funciones en el Servicio. - Se cuente con los resultados de los instrumentos de evaluación de reacción de participantes y de relatores, de evaluación de aprendizaje y de transferencia, considerando las siguientes definiciones: <p>* Evaluación de Reacción: Mide la satisfacción de los participantes ante una actividad de capacitación, en aspecto como la metodología de aprendizaje, calidad de los materiales entregados, calidad del relator, lugar físico en donde se impartió la actividad, entre otras variables. En este nivel se propone que la evaluación sea contestada desde dos dimensiones: Relator/es- Instructor/es de la Actividad y Participantes de la Actividad.</p> <p>* Evaluación de Aprendizaje: Mide el grado en que los participantes lograron los objetivos de aprendizaje de la actividad. Esta evaluación es la tradicional prueba o test sobre los conocimientos adquiridos en la actividad de capacitación.</p> <p>* Evaluación de Transferencia: Determina la medida en la cual los participantes han sido capaces de aplicar o transferir el conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas, al puesto de trabajo. Lo que, contribuye a la toma de decisiones basadas en evidencias para mejorar las actividades de capacitación y formación que se desarrollan al interior de los Servicios públicos.</p> <p>6. Si una actividad de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo no fuese realizada, el Servicio deberá informar las razones de dicho incumplimiento, en el Formulario de Sistematización de Actividades Comprometidas, señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.</p>	<p>1. Plan Anual de Capacitación registrado en el portal www.sispubli.cl, con detalle de las actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia programadas al 31 de diciembre del año t-1 con opinión técnica de la red de expertos.</p> <p>2. Informe de Gestión por cada actividad comprometida y evaluada en transferencia.</p> <p>3. Formulario de Sistematización de Actividades Comprometidas</p>
2	Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t) * 100	%	N/A	N/A	N/A	4,4%	<p>1. Accidentes del Trabajo: "Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte" (artículo 5 de la Ley N° 16.744), es decir, aquéllos que generan días perdidos (ausencia al trabajo) o causan el fallecimiento del trabajador. En la determinación del indicador deben considerarse los Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto, ya que, en general, en estos accidentes intervienen factores ajenos al control que puede realizar la entidad empleadora.</p> <p>2. Promedio anual de trabajadores corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinados mes a mes durante el periodo 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 últimos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</p> <p>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, así como, de las actas de las reuniones realizadas durante el año, del programa de trabajo y de los informes de investigación de los accidentes del trabajo ocurridos en el periodo. 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente. Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral. Investigación del accidente, medidas inmediatas y correctivas. Registro de los Accidentes del Trabajo. <p>4. 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.</p> <p>5. 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.</p>	<p>1. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Institución y de Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, en el cual debe constar la realización o participación del Comité Paritario (en las instituciones que corresponda de acuerdo a la Ley N° 16.744) en la investigación de los accidentes de trabajo.</p> <p>2. Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. Registro con verificación de contenido mínimo del procedimiento.</p> <p>3. Registro Mensual de Trabajadores año t.</p>
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t) * 100	%	N/A	N/A	N/A	4,4%	<p>1. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 todas las licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, 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. 1.2 La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde. 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. 1.4 Las licitaciones en estado "Revocada", siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de ofertas. 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. <p>2. Licitación en las que se cerró la recepción de ofertas no consideran las re-adjudicaciones.</p> <p>3. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas que no tuvieron oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, 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.</p> <p>4. Operar en el portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</p> <p>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.</p>	<p>1. Bases de datos del Sistema ChileCompra www.mercadopublico.cl, con el resultado del indicador calculado y dispuesto por la Dirección de Compras y Contratación Pública.</p> <p>2. 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.</p>

(**) Los indicadores transversales no comprometen metas, no obstante, se deben medir e informar. Para algunos de estos indicadores se muestra el número de compromisos con los cuales se medirán, y en los otros casos se muestra un no aplica (N/A), dado que por la naturaleza del indicador no tienen un número definido de compromisos.

Nº	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de medida	Compromisos 2018 (**)			Ponderación	Notas Técnicas	Medios de Verificación
				Numerador	Denominador	Meta			
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1}) * 100$	%	32	60	53,3% (***)	4,4%	<p>1. Trámites: Se entenderán como la interacción entre un organismo del Estado y una persona natural o jurídica. Surge a partir de una solicitud expresa de las personas, que da origen a una secuencia de acciones o tareas de un organismo del Estado, cuyo resultado podrán ser distintos tipos de bienes o Servicios. Catastro de Trámites del Estado: base de datos de trámites de los órganos de la administración del Estado que permite caracterizarlos de acuerdo a: i) identificación de la institución; ii) nombre del trámite; iii) descripción; iv) nivel de digitalización; v) URL operativa; vi) integración de clave única y vii) tarifa del trámite. El catastro de trámites del Estado será publicado el 31 de diciembre del año t-1, en el www.observatoriodigital.gob.cl.</p> <p>2. El indicador se entenderá medido correctamente, cuando el Servicio demuestre el nivel de digitalización de los trámites.</p> <p>3. Trámite digitalizado: Corresponden a aquellos que se realizan en línea y que por su naturaleza no requieren presencia de la persona (natural o jurídica). En específico, se considerarán:</p> <p>* Trámite digitalizado Nivel 3: son trámites que mayormente se realizan en línea, sin embargo, alguna etapa debe ser realizada presencialmente. Un trámite en nivel 3 será considerado digitalizado si por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación (ley, o reglamento) requiere que una etapa sea presencial (entrega de documentos, pago, corroboración de antecedentes, fiscalización). Para estos efectos, el Servicio deberá explicar las normas y las restricciones legales en la plataforma dispuesta por la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). Para los demás casos de trámites en nivel de digitalización N°3, que si pueden ser totalmente digitales, no serán sumados al numerador.</p> <p>* Trámite digitalizado Nivel 4: Son trámites 100% en línea.</p> <p>4. El indicador se entenderá informado a la red de expertos si el Servicio ingresa la información a la página web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2018.</p>	<p>1. URL del trámite operativa, que permita verificar la disponibilidad del sitio web donde se realiza el trámite en línea.</p> <p>2. Informe con las capturas de pantalla, y la explicación de todos los pasos del proceso para realizar el trámite en línea, informado en la plataforma dispuesta por la Secretaría General de la Presidencia (Segpres).</p> <p>3. Catastro de Trámites del Estado año t-1.</p>
5	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t	$(N^{\circ} \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / N^{\circ} \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información}) * 100$	%	95	114	83,3% (****)	4,4%	<p>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, páginas 13 a 27.</p> <p>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.</p> <p>3. El número de controles de seguridad de la NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t, incluye aquellos controles que cumplen con las siguientes condiciones copulativas:</p> <p>a. Están documentados al año t</p> <p>b. Existen registros de su operación en el año t</p> <p>c. Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación.</p> <p>4. Para el tratamiento de riesgos de seguridad de la información, se deben seleccionar los controles establecidos en el Anexo Normativo de la NCh-ISO 27001 vigente, ya que constituyen el conjunto de medidas que permiten mitigar los riesgos diagnosticados.</p> <p>5. Los controles a implementar al año t, deberán ser revisados y contar con la opinión técnica de la Red de Expertos en el año t-1, atendiendo a los siguientes criterios:</p> <p>a. Si la Institución pertenece a la infraestructura crítica-país.</p> <p>b. Respuesta a Emergencias.</p> <p>c. Servicios a la ciudadanía.</p> <p>d. Fiscalizadores.</p> <p>e. Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles.</p> <p>6. Un control de seguridad no implementado deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>	<p>1. Listado de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 vigente.</p> <p>2. Reporte de los controles de seguridad de la información implementados y la justificación de aquellos no implementados, dispuesto por SEGPRES.</p>
6	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	%	N/A	N/A	N/A	4,4%	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>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".</p> <p>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:</p> <p>- "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.</p> <p>- 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.</p> <p>- 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.</p> <p>- Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente."</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>1. 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.</p>
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t	$(N^{\circ} \text{ de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t}) * 100$	%	45	45	100,0%	4,4%	<p>1. Compromisos de auditoría: son acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las recomendaciones de auditoría, y gestionadas por la Dirección para mitigar los riesgos.</p> <p>2. Total de compromisos pendientes de implementar: Considera los compromisos que surgen de las auditorías realizadas, y no implementados, incluidos los compromisos pendientes de implementar de períodos anteriores al año t-1.</p> <p>3. Los compromisos de auditorías quedarán establecidos en el aplicativo web de Dipres en www. Dipres.cl/ (acceso restringido, Formulación PMG 2018) de aquellos definidos por el Servicio en el año t-1 en el "Anexo Compromisos pendientes de implementar", revisado por la red de expertos, CAIGG, que emitirá opinión técnica al respecto.</p> <p>4. Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando:</p> <p>a. se cumple con la realización del 100% del compromiso definido, y</p> <p>b. es posible verificar la realización del compromiso a través de sus medios de verificación.</p> <p>5. Un compromiso no implementado deberá presentar las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>	<p>1. Informe de resultados de los compromisos implementados, y sus medios de verificación.</p>

(***) Para el indicador: "Porcentaje de trámites digitalizados al año t...", el compromiso para el 2018 es de digitalizar (1) trámite, sin embargo, como el indicador es acumulativo, el numerador corresponde a (32) trámites de (60) trámites declarados en el catastro de trámites.

(****) Para el indicador: "Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados ... al año t", el compromiso para el 2018 es implementar (25) controles, sin embargo, como el indicador es acumulativo, el numerador corresponde a (95) controles (tomando en cuenta los años anteriores para efectos de la medición del indicador), sobre los (114) controles que establece la norma.

Nº	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de medida	Compromisos 2018 (**)			Ponderación	Notas Técnicas	Medios de Verificación
				Numerador	Denominador	Meta			
8	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)* 100	%	4	4	100,0%	4,4%	<p>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 2014-2018 y centradas principalmente en la ciudadanía.</p> <p>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(s) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio.</p> <p>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 2018 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</p> <p>4. Las medidas para la igualdad de género serán aprobadas por el Jefe Superior del Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año t-1.</p> <p>5. El Programa debe contener las siguientes medidas:</p> <p>a. Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.</p> <p>b. Medición de indicador(es) diseñados en el año 2017. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre del año 2018, y cuando sea factible para años anteriores. En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.</p> <p>c. Incorporación, para los casos nuevos o sin implementar al 31 de diciembre del año 2017, 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 2018.</p> <p>6. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo:</p> <p>a. 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.</p> <p>b. 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).</p> <p>7. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t quedan establecidas por la institución al 31 de diciembre del año t-1 en un Programa de Trabajo aprobado por el Jefe Superior de Servicio, y será revisado por el Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que emitirá opinión técnica al respecto.</p> <p>8. Una medida se considerará implementada cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se cumple con la realización del 100% de la actividad planificada y/o cumple en al menos un 95% la meta en caso de indicadores de desempeño, - es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y - la información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación. <p>9. Una medida considerada no implementada deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>	<p>1. Programa de Trabajo año t.</p> <p>2. Informe de Cumplimiento de Programa de Trabajo Año t.</p> <p>3. 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.</p>
9	Índice de eficiencia energética	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el Servicio en el año t)	%	N/A	N/A	N/A	4,4%	<p>1. Se debe considerar la siguiente información para la medición del indicador:</p> <p>a. 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.</p> <p>b. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural.</p> <p>c. Para su cálculo, la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh.</p> <p>d. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas.</p> <p>2. La ST corresponde a los metros cuadrados del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t.</p> <p>3. 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: Gestor energético del Servicio.</p> <p>Gestor energético para cada edificio (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t.</p> <p>Los Gestores deberán registrarse en la plataforma web: www.gestionaenergia.cl, 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.</p> <p>4. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, 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 natural 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.</p> <p>5. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas natural de al menos 8 meses del año t, de cada uno de los edificios que cuenten con medición exclusiva del consumo generado por el Servicio en el edificio, los cuales pueden ser continuos o discontinuos. 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 correspondiente de electricidad y gas natural a diciembre año t).</p> <p>6. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</p>	<p>1. Certificado de la Subsecretaría de Energía que acredite 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.</p> <p>2. Certificado anual de revisión emitido por Subsecretaría de Energía de los reportes de consumo efectuados por el Servicio.</p>