

Indicadores y Sistemas de cada Objetivo de Gestión (Decreto que aprueba PM 2025 en trámite)

Los indicadores y sistemas de cada objetivo de gestión, su fórmula de cálculo y/o etapas cuando corresponda, requisitos técnicos y red de expertos(as) son los siguientes:

Objetivo 1: Gestión Eficaz

1. Indicador	TASA DE ACCIDENTES LABORALES
Objetivo Indicador	Gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización.
Fórmula de Cálculo	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores(as) en el año t) *100.
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accidente del Trabajo: "Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte" (artículo 5 de la Ley N°16.744), es decir, aquellos que generan días de ausencia al trabajo o causan el fallecimiento del trabajador. La determinación del indicador debe considerar Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto. 2. Promedio anual de trabajadores: corresponde a la suma de los/las trabajadores(as) dependientes (Funcionarios(as) de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinado mes a mes durante el período anual considerado, dividido por 12. Los(as) trabajadores(as) que hayan estado ausentes o con licencia médica durante todo el mes, no deben contabilizarse en el respectivo mes. Si ellos son reemplazados por trabajadores(as) dependientes, éstos se deberán considerar en el cálculo del indicador. 3. Todos los accidentes del trabajo ocurridos en el año t deben ser investigados, determinando sus causas, las medidas inmediatas y/o correctivas, justificando los casos en que no se haya finalizado la investigación en el año t. Los informes de investigación finalizados deben ser remitidos a SUSESO a través de su aplicación web.
Red de Expertos(as)	Departamento de Prevención y Vigilancia, Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

2. Indicador	MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO
Objetivo Indicador	Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de igualdad de género.
Fórmula de Cálculo	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t) *100.
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las medidas para la igualdad de género son el conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y estratégicas, al Cuarto Plan Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres 2018-2030, al Plan Nacional por Vidas Libres de Violencia de Género para Mujeres, Niñas y Diversidades 2022-2030, a la Estrategia para el Ejercicio de la Autonomía Económica de las Mujeres, a los Compromisos Ministeriales de Género y a los bienes y servicios finales definidos en el formulario A1 2025 que realizan los Servicios, y a través de las cuales abordan políticas, programas, normativas y/o líneas de trabajo orientadas a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género, correspondientes al ámbito de acción del Servicio. 2. Las medidas de igualdad de género comprometidas deberán formar parte del Programa de Género del Servicio, acordado con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Sólo se podrán seleccionar medidas incluidas en el listado que se señala a continuación, previa opinión técnica de la Red de Expertas: <ol style="list-style-type: none"> 1) Planificación estratégica institucional incorporando perspectiva de género. 2) Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género. 3) Capacitación avanzada en materia de igualdad de género aplicada al quehacer del Servicio, a funcionarias(os) y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarias(os) que no han sido capacitadas(os). 4) Acciones de comunicación y difusión interna y/o externa con perspectiva de género. 5) Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género. 6) Políticas y/o programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género. 7) Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género. 8) Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género. 3. El Servicio deberá comprometer un mínimo de tres (3) y un máximo de seis (6) medidas de igualdad de género a implementar en el año t, y especificar al menos un compromiso por cada medida seleccionada. 4. Los Servicios deberán priorizar las medidas estratégicas de igualdad de género, las cuales corresponden a las medidas 5), 6), 7) y 8), definidas en el requisito técnico número 2, comprometiendo a lo menos dos de ellas en el año t. 5. Una medida de igualdad de género se considerará implementada cuando cuente con la opinión técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género respecto a que dicha medida, contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género correspondiente al ámbito de acción del Servicio, que se realizó en su totalidad y que cuenta con la documentación de respaldo.
Red de Expertos(as)	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

3. Indicador	INFORMES DE DOTACIÓN DE PERSONAL
Objetivo Indicador	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.
Fórmula de Cálculo	(N° de informes de dotación de personal entregados en oportunidad y calidad a Dipres en año t/ N° total de informes de dotación de personal requeridos por Dipres para el año t) * 100.
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los informes de dotación de personal corresponden a dos envíos por cada uno de los cuatro informes trimestrales de dotación de personal, de los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) nuevos y de reciente creación, en funcionamiento a la fecha de corte de cada informe. 2. Los informes trimestrales de dotación deberán ser enviados, mediante el proceso establecido para ello, hasta las siguientes fechas: <ol style="list-style-type: none"> a. 8 de enero año t, primer envío, Cuarto Informe Trimestral de Dotación de Personal año t-1. b. 22 de enero año t, segundo envío, Cuarto Informe Trimestral de Dotación de Personal año t-1. c. 8 de abril año t, primer envío, Primer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t. d. 22 de abril año t, segundo envío, Primer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t. e. 8 de julio año t, primer envío, Segundo Informe Trimestral de Dotación de Personal año t. f. 22 de julio año t, segundo envío, Segundo Informe Trimestral de Dotación de Personal año t. g. 8 de octubre año t, primer envío, Tercer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t. h. 22 de octubre año t, segundo envío, Tercer Informe Trimestral de Dotación de Personal año t. 3. Los informes trimestrales de dotación de personal deberán presentarse sin errores, sin omisiones y contener la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> a. Caracterización del personal de la dotación y fuera de dotación (incluye personal a honorarios), en funciones a la fecha de corte de cada informe, señalando para cada uno de ellos características relevantes del funcionario/a y de su contrato, como tipo de contrato, permanencia en la institución, función y grado, entre otras; si posee un cargo titular en reserva, si percibe bonificación mensual del artículo 21 de la Ley N°19.429, si cotiza por trabajo pesado, características del desempeño de su jornada laboral, entre otros. b. Personal que presenta alguna de las siguientes situaciones, entre el 1 de enero y la fecha de corte de cada informe: Licencias médicas, permisos, y otras causales de ausentismo; horas extraordinarias, diurnas, nocturnas, pagadas o compensadas; cese de funciones; percepción de beneficios, como bonificación por retiro voluntario, asignación por funciones críticas, viáticos nacionales; con movimientos ascendentes; con cargas familiares; que ingresa al Servicio por primera vez; entre otras. Se debe señalar para cada una de las situaciones en particular, características en específico y su presentación de manera acumulativa en cada informe. c. Características del lugar de desempeño del personal de la dotación y fuera de dotación, entre el 1 de enero y la fecha de corte de cada informe. 4. Los informes trimestrales de dotación de personal cumplirán criterio de calidad cuando se presenten sin errores o éstos se subsanen en la forma y medio solicitado para cada respuesta, a más tardar a los 3 días hábiles de informadas las observaciones por la Red de Expertos(as). Los tipos de errores a considerar son: <ol style="list-style-type: none"> a. Inconsistencia: la información remitida presenta diferencias en su propio contenido, con otros informes remitidos a Dipres y/o con otras fuentes oficiales. b. Imputación: la información remitida presenta fallas de digitación, cálculo o imputación. c. Omisión: envío de información incompleta o sub-declaración. Es decir, no cumple con el criterio de completitud de todas las materias consultadas en cada proceso y todas las personas/casos que se presenten en el período consultado. 5. Los informes trimestrales de dotación de personal cumplirán criterio de oportunidad cuando se envíen de manera completa a Dipres en los plazos indicados y conforme al procedimiento establecido, tanto que se trate de los informes o de la subsanación de errores, en su caso, considerando en ambos casos lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a. El informe remitido en los plazos establecidos en el requisito técnico número 2 debe incluir todos los archivos solicitados para el trimestre en cuestión, siguiendo el formato actualizado para dicho trimestre. Este informe debe ser remitido a Dipres mediante sistema de recepción de informes trimestrales, a menos que se indique lo contrario. b. La subsanación de errores debe ser entregada en los plazos establecidos en el requisito técnico número 4, donde se proporcione respuesta satisfactoria a todas las observaciones y consultas relacionadas. La entrega de ésta deberá ser realizada mediante el Registro de Observaciones dispuesto en el sistema mencionado anteriormente.
Red de Expertos(as)	Sub-Departamento de Estadísticas, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda.

4. Sistema	PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN
Objetivo Sistema	Diseñar e implementar gradualmente procesos de planificación, monitoreo y evaluación que permitan a la institución disponer de información necesaria, suficiente y oportuna para apoyar la toma de decisiones y la rendición de cuentas de su gestión institucional, y contribuir al desempeño de manera eficaz eficiente y con calidad de servicio.
Etapas/Objetivo(s) Etapa	Requisitos Técnicos.
ETAPA 1 Objetivo 1: La Institución implementa y/o actualiza un proceso de Planificación Estratégica de acuerdo con su norma orgánica y las definiciones estratégicas ministeriales (A0) y las presenta	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio implementa un proceso de planificación estratégica, con participación del equipo directivo y funcionarios(as) de todos los estamentos para apoyar la toma de decisiones en el Servicio. Este proceso deberá quedar debidamente documentado a través de een las actas respectivas, donde deberá incluirse el registro de participantes. 2. El Servicio presenta los resultados del proceso de planificación estratégica, los que deberán incorporar la revisión y/o análisis de al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Normas orgánicas que rigen a la institución. • Definiciones Estratégicas Ministeriales (Formulario A0).

4. Sistema	PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN
<p>en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A-1 Definiciones Estratégicas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades y problemáticas de la población potencial vinculada al quehacer de la institución. • Propuestas surgidas desde la Jefatura del Servicio y su equipo directivo, y desde los(as) funcionarios(as). • Definiciones surgidas del proceso de planificación estratégica, esto es: Misión, identificación de los Objetivos Estratégicos Ministeriales aplicables al Servicio, definición de Objetivos Estratégicos del Servicio, identificación de los Bienes/Servicios provistos a los(as) ciudadanos(as) y/o usuarios(as), identificación de los(as) ciudadanos(as) y/o usuarios(as) del Servicio, y definición de los Centros de Responsabilidad a cargo de la provisión de los bienes/servicios y del soporte institucional. <p>3. En base a los resultados del proceso de Planificación Estratégica el Servicio elabora y presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas de acuerdo con su norma orgánica y la Planificación Estratégica Ministerial vigente, contando con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as), considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión. Esto es, la Institución define su razón de ser, identificando en su declaración el qué, el cómo y el para quién. • Identificación de los Objetivos Estratégicos Ministeriales (OEM), aplicables al Servicio, establecidos por el Ministerio del ramo con SEGPRES. • Definición de Objetivos Estratégicos del Servicio (OES) expresados como resultados esperados. • Identificación de los bienes y/o servicios finales provistos por el Servicio a los(as) ciudadanos(as) y/o usuarios(as). <p>4. El Servicio difunde al menos sus definiciones estratégicas presentadas en la Formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A1) surgidas de su proceso de Planificación Estratégica a sus funcionarios(as), así como la publica en la página WEB.</p>
<p>ETAPA 2 Objetivo 1: La Institución diseña el Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (SIM&E) tomando como base la planificación estratégica establecida en la etapa anterior y considerando al menos los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que aplique, así como la identificación de los indicadores de desempeño relevantes.</p>	<p>1. El Servicio diseña el Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación (SIM&E), que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que aplican al Servicio (Formulario H, evaluación ex ante, evaluaciones ex post de programas, Convenio de Alta Dirección Pública (ADP), Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), Seguimiento de Compromisos de Gobierno, Monitoreo de la Oferta Programática, Mecanismos de Incentivo Institucional u otros instrumentos propios del Servicio). • Definición de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro de los objetivos estratégicos vinculados a los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación identificados, señalando su nombre, fórmula de cálculo, dimensiones del desempeño, ámbitos de control, medios de verificación, valores estimados año t+1, notas técnicas cuando corresponda, así como aquellos aspectos de instalación institucional definidos en la Ley que rige al Servicio, cuando sea pertinente según la Red de Expertos(as). <p>2. El Servicio selecciona de su Sistema de información para Planificación, Monitoreo y Evaluación (SIM&E), los indicadores de desempeño vinculados a la medición de los objetivos estratégicos, y los presenta en el proceso de formulación presupuestaria año t+1 (Formulario H) contando con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as), en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y fórmula de cálculo. • Dimensiones y ámbitos de control. • Medios de Verificación. • Valores estimados año t+1. • Notas técnicas cuando corresponda.
<p>ETAPA 3 Objetivo 1: La Institución tiene en pleno funcionamiento el SIM&E, mide los indicadores de desempeño construidos, e informa los instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación.</p>	<p>1. El Servicio tiene en pleno funcionamiento el Sistema de Información para la Planificación, Monitoreo y Evaluación (SIM&E), para lo cual mide correctamente los indicadores de desempeño elaborados e identificados en la etapa anterior (Formulario H t+1 y los otros instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación), lo que significa que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación. • Los valores informados corresponden al alcance y/o periodo de medición.
<p>ETAPA 4 Objetivo 1: La Institución evalúa el Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación implementado, y que asegura la calidad de la información.</p>	<p>1. El Servicio evalúa el Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación implementado, presentando un informe que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el sistema permite medir la totalidad de indicadores requeridos por los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que le aplican al Servicio. • Que la medición de los indicadores cumple con la frecuencia necesaria para garantizar la oportunidad en la reportabilidad requerida por los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que le aplican al Servicio. <p>2. El Servicio evalúa el proceso de generación de información de su Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación, presentando un informe que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los mecanismos de recolección de información permiten capturar todos los atributos esperados de los datos base sin pérdida de información (completitud). • Que los mecanismos de sistematización de la información consideran la totalidad de los datos base capturados, permitiendo que los informes y reportes generen información sin que exista pérdida de datos.
<p>ETAPA 4 Objetivo 2: La institución evalúa el desempeño institucional del año anterior e informa al Jefe(a) de Servicio.</p>	<p>1. El Servicio evalúa el desempeño en el año t, previo al proceso de formulación presupuestaria del año t+1, considerando los resultados de los indicadores en el año t-1 de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación comprometidos que le aplican, identificando hallazgos, y las causas de las desviaciones y estableciendo compromisos a ser implementados durante el año t y siguientes, según corresponda, que permitan superar las causas de las desviaciones.</p> <p>2. El(La) Jefe(a) de Servicio, su equipo directivo y la unidad responsable del control de gestión realizan una reunión formal de análisis, previo al proceso de formulación presupuestaria del año t+1, de los resultados de la evaluación del desempeño institucional del año anterior, registrando en acta los asistentes y temas tratados.</p>

4. Sistema	PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN
Red Expertos(as)	Subdepartamento de Planificación, Diseño y Monitoreo, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda.

5. Sistema	RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES
Objetivo Sistema	Generar entornos de trabajo psicológicamente saludables en las instituciones públicas a través de una gestión efectiva de los riesgos psicosociales en el trabajo.
Etapas/ Objetivo(s) Etapa	Requisitos Técnicos.
ETAPA 1 Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	<ol style="list-style-type: none"> El(la) jefe(a) de Servicio, mediante resolución, nombra a un(a) funcionario(a) del equipo directivo o jefatura, como encargado(a) o coordinador(a) del sistema de riesgos psicosociales laborales. El Servicio define e informa a la Red de Expertos(as) todos sus centros de trabajo y/o las agrupaciones de centros de trabajo, y/o unidad de análisis si corresponde, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> Nombre. Ubicación, esto es, nivel central, regional, unidades locales u otras. Número total de personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado. Organismo(s) administrador(es) del Seguro de la Ley 16.744 al(los) que esté afiliado el Servicio y cada uno de los centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo. Fecha de término de la última aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO realizado en los años 2023 y 2024, o de los cuestionarios anteriores según corresponda. El Servicio, previa opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as), define cuáles centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, evaluarán su riesgo psicosocial dentro del año t y t+1, hasta completar la totalidad de centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo. El Servicio dispone el funcionamiento de los Comités de Aplicación de cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evaluará el riesgo psicosocial laboral, de acuerdo con la gradualidad aprobada considerando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Constituye el Comité de Aplicación por resolución del jefe de Servicio. Capacita a sus integrantes. Informa al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado y a asociaciones de funcionarios(as) sobre su constitución.
ETAPA 1 Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, de manera participativa.	<ol style="list-style-type: none"> El Servicio, con la participación de los Comités de Aplicación, realiza actividades de sensibilización en los centros de trabajo y/o agrupación(es) si corresponde, en los cuales se aplicará el cuestionario CEAL-SM/SUSESO en el año t. El Servicio mide los riesgos psicosociales laborales según la metodología definida en el "Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental/SUSESO (CEAL-SM/SUSESO)" vigente al momento de la aplicación, completando dicho cuestionario mediante la plataforma CEAL-SM/SUSESO para cada uno de los centros de trabajo y/o agrupación(es) del alcance aprobado. El Servicio sistematiza los resultados de la aplicación del cuestionario, a partir de la información generada en la plataforma CEAL-SM/SUSESO, por centro de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo y unidad de análisis, si corresponde, y a nivel de Servicio, considerando al menos la identificación de los niveles de protección (bajo riesgo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto por dimensión. El Servicio constituye grupos de discusión, por cada centro de trabajo y/o agrupación (es) y/o por unidad de análisis, si corresponde. El Servicio elabora el diagnóstico institucional, considerando el análisis de los resultados de los grupos de discusión y del comité de aplicación, el que cuenta con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) y con la aprobación de la jefatura superior del servicio, teniendo en cuenta a lo menos: <ul style="list-style-type: none"> Estado de riesgo, identificando factores protectores (riesgo bajo) y riesgos medio y alto por dimensión y centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde. Identificación de los principales hallazgos en materia de riesgo psicosocial laboral por centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde. El Servicio difunde el informe de diagnóstico institucional al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.
ETAPA 2 Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	<ol style="list-style-type: none"> El Servicio define o actualiza una política de gestión de riesgos psicosociales laborales, la que debe estar vigente en el año t, y cuenta con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) y con la aprobación mediante resolución de la jefatura superior del servicio, considerando al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> La participación de los Comité de Aplicación y los grupos de discusión. Objetivos. Alcance. Principios o fundamentos sobre los que se sustenta la política, los que, en cualquier caso, deberán ser consistentes, en lo que sea pertinente, con los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos y deberes del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado. • Organización institucional para la gestión del riesgo psicosocial. • Directrices y líneas de acción. • Actores y roles. • Plazo de vigencia. <p>2. El Servicio difunde la política de gestión de riesgos psicosociales laborales al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.</p> <p>3. El Servicio diseña un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, tomando como insumo los resultados del diagnóstico, la participación de los Comités de Aplicación y el resultado de los grupos de discusión, el que cuenta con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) y con la aprobación mediante resolución de la jefatura superior del servicio, que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de trabajo que incorpora la identificación y priorización de las acciones y/o medidas correctivas y preventivas específicas que se implementarán, tanto las definidas por el Servicio como las prescritas por el Organismo Administrador del Seguro de la ley N°16.744 (OA) para cada centro de trabajo y/o agrupación(es) y unidad de análisis, si corresponde, plazos y responsables. <p>4. El Servicio difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.</p>
ETAPA 3 Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	<p>1. El Servicio implementa progresivamente el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, actualizado si corresponde. Cada acción y/o medida se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella. El informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, aprobado por el jefe de servicio, deberá contener al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las acciones y/o medidas comprometidas para el año t ejecutadas. • Principales desviaciones entre los resultados de las acciones y/o medidas ejecutadas respecto de las comprometidas por el Servicio para el año t y su justificación. • Justificación de acciones y/o medidas ejecutadas que no cumplen uno o más de los compromisos establecidos en ella y propone un plan para subsanarlas. <p>2. El Servicio difunde el informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.</p>
ETAPA 4 Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	<p>1. El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales presentes en cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, medidos en la etapa 1 mediante una nueva aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La constitución de Comité de Aplicación, en cada centro de trabajo y/o agrupación (es). • La metodología definida en el “Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental/SUSESO (CEAL-SM/SUSESO)” vigente al momento de la aplicación. • Sistematización de los resultados de la aplicación del cuestionario, a partir de la información generada en la plataforma CEAL-SM/SUSESO, por centro de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo y unidad de análisis, si corresponde, y a nivel de Servicio, considerando al menos la identificación de los niveles de protección (bajo riesgo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto por dimensión. • Constitución de grupos de discusión, en cada centro de trabajo y/o agrupación(es) y/o por unidad de análisis, si corresponde. • Análisis comparativo, a través de los Comité de Aplicación y los grupos de discusión constituidos, de los resultados de la aplicación del cuestionario a nivel de Servicio por centro de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo, unidad de análisis, si corresponde, y dimensión, respecto del resultado de la aplicación anterior del cuestionario CEAL-SM/SUSESO. • Análisis de la efectividad de las medidas ejecutadas a través del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y recomendaciones para mejorar. <p>2. El Servicio difunde los resultados al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.</p>
Red de Expertos(as)	Departamento de Prevención y Vigilancia, Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

Objetivo 2: Eficiencia Institucional

6. Sistema	ESTADO VERDE
Objetivo Sistema	Implementar progresivamente una gestión sustentable en los procesos administrativos y en los productos estratégicos de las instituciones, con el fin de disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.
Etapas/ Objetivo(s) Etapa	Requisitos Técnicos.
ETAPA 1 Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de	1. El Servicio constituye el Comité Estado Verde, mediante una resolución, entre cuyos integrantes deberán incluir un representante de la jefatura del servicio. En caso de contar con dicho comité, lo pone en marcha.

6. Sistema	ESTADO VERDE
<p>gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. El Comité Estado Verde revisa la existencia de una resolución que apruebe la política de gestión ambiental o de sustentabilidad, que incluya al menos los siguientes aspectos: gestión de residuos y economía circular (Reducir, Reciclar y Reutilizar, 3R), eficiencia energética, gestión hídrica, gestión del papel y compras sustentables, así como mecanismos de concientización ambiental para las y los colaboradores. 3. El Servicio informa a la Red de Expertos(as) el catastro de todos los inmuebles que utiliza, excluyendo bodegas, estacionamientos, viviendas fiscales, centros recreacionales y superficies no construidas, independientemente de la condición jurídica de la propiedad. Dicho catastro debe incluir el número total de colaboradores por inmueble, es decir, personal de planta y contrata, personal a honorarios, personal contratado bajo el código del trabajo, subcontratados y contratados bajo cualquier otra modalidad, incluyendo personal externo que se desempeñe en las dependencias de la institución. 4. El Comité Estado Verde previa opinión técnica favorable de la Red de Expertos (as), aprueba el alcance gradual de la implementación del Sistema Estado Verde, en sus inmuebles, para aplicar en su conjunto y en cada uno de ellos la gestión energética, de vehículos, traslados de personas, papel, hídrica, de residuos y bienes muebles, en el primer, segundo y/o tercer año. 5. El Servicio bajo la coordinación del Comité Estado Verde y con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos (as) concientiza en materia de Estado Verde a sus colaboradores.
<p>ETAPA 1 Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio desarrolla y aprueba a través del Comité Estado Verde un diagnóstico de su gestión ambiental en el período t (comprendido entre noviembre del año t-1 hasta octubre del año t), y lo reporta a la Red de Expertos(as) mediante la plataforma www.gestionaenergia.cl a más tardar el 31 de diciembre del año t, de quienes obtiene una opinión técnica sobre la completitud y oportunidad de la información. Este diagnóstico de la gestión ambiental considera el análisis y la existencia o inexistencia de los siguientes aspectos y sus fundamentaciones en cada uno de los inmuebles del alcance aprobado de conformidad al Objetivo N°1, Requisito Técnico N°4: 2. La gestión energética: <ul style="list-style-type: none"> • Resultado del indicador de Eficiencia Energética, cuya fórmula de cálculo es: (Consumo Total de Energía (CTE) en el período t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados con información de facturación por parte del Servicio en el período t). • Para el cálculo de dicho indicador se considerará el consumo de electricidad y gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado), excluyendo la electricidad que provenga de sistemas fotovoltaicos de auto consumo. • Se deberá reportar el consumo de electricidad y gas natural o de cañería, para todos los inmuebles utilizados por el Servicio, con información de facturación, independiente de la condición del medidor (compartido o no). • Se deberá reportar el consumo de otras fuentes energéticas distintas a las electricidad y gas de cañería que puedan haber ocurrido durante el período. 3. La gestión de los vehículos: <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de sus vehículos propios, completo y actualizado al año t. • Kilómetros (Kms) recorridos de cada uno de ellos. 4. Traslados de personas: <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de la encuesta origen-destino, provista por la Red de Expertos(as), aplicada al menos al 50% de los colaboradores del alcance definido. • Contabilización del total de viajes por trabajo en avión ida y vuelta. 5. La gestión del papel: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos formales destinados a disminuir el consumo de papel (impresión a doble cara, con bajo consumo de tinta u otras). • N° de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas. • Gasto en resmas de papel. 6. La gestión hídrica: <ul style="list-style-type: none"> • Catastro de artefactos, señalando cuántos se encuentran en buen, regular y mal estado y cuántos usan tecnología de eficiencia hídrica. • N° de metros cúbicos (M3) de agua consumidos. • N° de litros de agua envasada adquiridos por el Servicio. 7. La gestión de los residuos: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de reciclaje de residuos, que incluya registros de pesaje y la entrega de certificados de disposición y trazabilidad. • Catastro de contenedores que señale su ubicación y tipo de material de reciclaje. • Kilogramos de residuos reciclados por material. • Kilogramos de residuos no reciclados. 8. La gestión de bienes muebles: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para dar de baja los bienes muebles. • Inclusión de acciones para su reciclaje o reutilización en dicho procedimiento. 9. La gestión de compras sustentables: <ul style="list-style-type: none"> • Resultado del indicador "Licitaciones públicas adjudicadas y compras ágiles realizadas con requisitos de sustentabilidad", cuya fórmula de cálculo es (N° de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas que utilicen criterios de evaluación y/o requisitos sustentables / N° de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas en rubros factibles de aplicar criterios de sustentabilidad) x 100.
<p>ETAPA 2 Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio, como resultado de la revisión realizada en la etapa 1, elabora, mantiene o actualiza la política de gestión ambiental y la relación de ésta con las definiciones estratégicas institucionales. Dicha política propuesta por el Comité Estado Verde deberá ser aprobada por la jefatura del servicio, mediante resolución exenta, posterior al proceso de participación consultiva al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado. 2. El Servicio incorpora la temática medioambiental en su Plan Anual de Capacitación (PAC).

6. Sistema	ESTADO VERDE
ETAPA 2 Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio elabora o actualiza si corresponde, el plan de gestión ambiental propuesto por el Comité Estado Verde, el que deberá ser aprobado por la jefatura del servicio, mediante resolución exenta. El referido plan, deberá ser reportado a más tardar el 31 de diciembre del año t a la Red de Expertos(as) mediante la plataforma www.gestionaenergia.cl, la que deberá emitir una opinión técnica sobre la completitud y oportunidad de la información contenida en el plan. 2. El plan de gestión ambiental aprobado debe contener al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos y acciones para reducir las brechas priorizadas en la gestión energética, de vehículos, de traslado de personas, de uso de papel, de eficiencia hídrica, de residuos, de baja de bienes y compras, según corresponda. • Indicadores para registrar el monitoreo de dichos desempeños de manera cuantitativa. • Costos de cada acción y su vinculación a ítems presupuestarios. • Programa de Trabajo que contiene tareas, plazos y responsables para el año t+1.
ETAPA 3 Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio implementa una campaña de difusión de la política de gestión ambiental entre sus colaboradores. 2. El Servicio realiza las capacitaciones asociadas a la temática medioambiental, de acuerdo con su plan Anual de Capacitación (PAC).
ETAPA 3 Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental institucional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio ejecuta las acciones planificadas en su plan de gestión ambiental. Cada acción se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella. 2. El Servicio mide los indicadores y si corresponde, calcula la huella de carbono organizacional. 3. El Servicio registra los costos de cada acción y su vinculación a ítems presupuestarios. 4. El Servicio ejecuta cada tarea establecida en el programa de trabajo del plan de gestión ambiental.
ETAPA 4 Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio cuenta con un Comité Estado Verde que sesiona regularmente durante el año y que coordina las acciones asociadas al Sistema Estado Verde en su interior. 2. El Servicio revisa, actualiza y difunde de forma continua la política de gestión ambiental entre sus colaboradores.
ETAPA 4 Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio evalúa los resultados de los indicadores establecidos en el Sistema Estado Verde. 2. El Servicio mide la huella de carbono institucional. 3. El Servicio elabora e implementa un Programa de Seguimiento a los resultados de los indicadores, y a la huella de carbono institucional, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, que permitan mejorar dichos desempeños.
Red de Expertos(as)	Subsecretaría del Medio Ambiente (política ambiental, traslados de personas, gestión del papel, hídrica, de residuos y bienes muebles), Dirección de Compras y Contratación Pública (compras sustentables) y Subsecretaría de Energía (gestión energética y de vehículos).

7. Indicador	CONCENTRACIÓN DEL GASTO SUBTÍTULOS 22 Y 29
Objetivo Indicador	Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos de operación que se indican en los últimos meses del año.
Fórmula de Cálculo	$\left(\frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100.$
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los subtítulos 22 (Bienes y Servicios de Consumo) y 29 (Adquisición de Activos No Financieros), con sus ítems y asignaciones, se encuentran definidos en el Decreto N°854 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina clasificaciones presupuestarias. 2. Se entiende por gasto del subtítulo 22, Bienes y Servicios de Consumo, a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público, incluidos todos sus ítems y asignaciones. 3. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes, considerando exclusivamente los ítems 04 Mobiliario y Otros, 05 Máquinas y Equipos y 07 Programas Informáticos. 4. Los montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos disponibles en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (Dipres), en base devengado. 5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no pagados. 6. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año t. 7. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del año t. 8. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 y el 31 de diciembre del año t. 9. Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t, corresponde a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t. 10. Las cifras se expresan en Miles de \$ de cada año.
Red de Expertos(as)	Subdirección de Presupuestos, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda.

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

8. Sistema	CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA
Objetivo Sistema	Mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.
Etapas/Objetivos etapas	
<p>ETAPA 1</p> <p>Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios(as) de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios(as), al coordinador(a) de Transformación Digital, a un(a) representante de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente), jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, finanzas, control de gestión, entre otras. 2. El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital analiza la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente. 3. El Servicio define y coordina la(s) actividad(es) de concientización en materia de calidad de servicio, la(s) que cuenta(n) con aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital y en la(s) que participa el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.
<p>ETAPA 1</p> <p>Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio desarrolla y aprueba a través del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, un diagnóstico de la calidad de servicio en el periodo t y lo reporta a la Red de Expertos(as) mediante la plataforma https://sistema.satisfaccion.gob.cl, al 31 de diciembre del año t. Este diagnóstico considera los principales problemas a resolver en materia de calidad de servicio, identificando fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo, tomando como insumo la sistematización y análisis de los siguientes aspectos señalados en los requisitos técnicos N°2 al N°9. 2. El Servicio desarrolla la medición de satisfacción usuaria siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en https://satisfaccion.gob.cl. La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos(as) en un proceso sujeto a las normas de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación. 3. El diseño muestral de la medición de satisfacción usuaria debe considerar a las personas usuarias de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as). 4. El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios (incluyendo trámites que autoricen proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t. Se entenderá como proyectos de inversión: actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada. 5. El Servicio sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos. 6. El Servicio sistematiza y analiza la información de las solicitudes de acceso a la información pública del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes. 7. El Servicio, sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios(as) finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites que autoricen proyectos de inversión. 8. El Servicio sistematiza y analiza la información de la medición de satisfacción usuaria y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años). 9. El Servicio sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años. 10. El Servicio difunde el informe de diagnóstico final entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación. Este requerimiento es exigible para todos los requisitos técnicos que requieran participación, difusión u otros asociados a COSOC.
<p>ETAPA 2</p> <p>Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio deberá contar con una política de calidad de servicio vigente, considerando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • La aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. • La aprobación de la jefatura de servicio. • La opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as). • La participación, durante el proceso de elaboración de la política, del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1. 2. La política de calidad de servicio deberá contener al menos lo siguiente:

8. Sistema	CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA
	<ul style="list-style-type: none"> • Principios orientadores. • Objetivos. • Relación con las definiciones estratégicas institucionales. • Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios. • Actores y roles. • Directrices y líneas de acción. <p>3. El Servicio deberá difundir la política de calidad de servicio entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.</p> <p>4. El Servicio diseña un plan mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, con un horizonte de 3 años y lo actualiza si corresponde, a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución y lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. • La aprobación de la jefatura del servicio. • La participación, durante el proceso de diseño del plan, del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1. • La opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as). <p>5. El plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo general y específicos, expresados como resultados esperados y medibles. • Actividades. • Plazos de ejecución. • Áreas responsables y participantes. • Población objetivo de las actividades (definición y cuantificación). • Los trámites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato y en los casos que corresponda, se incluyen los trámites que autoricen proyectos de inversión. • Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan y sus metas, cuando corresponda. • Indicadores asociados a reclamos y a solicitudes de acceso a la información pública y sus metas respectivas. • Indicadores de satisfacción usuaria. • Sistemas de respaldo y reportabilidad para generar los medios de verificación de las actividades. • Priorización de las actividades. • Costos de cada actividad y su vinculación a ítems presupuestarios. <p>6. El Servicio deberá difundir el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.</p>
<p>ETAPA 3</p> <p>Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.</p>	<p>1. El Servicio implementa el plan definido en la etapa 2, actualizado si corresponde. Cada actividad se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella. El informe de implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, aprobado por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, deberá contener al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la ejecución de las actividades comprometidas. • Resultados de los indicadores comprometidos para analizar el cumplimiento del plan para el año t. • Análisis de las dificultades y holguras encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos comprometidos para el año t. • Justificaciones de eventuales modificaciones a lo programado originalmente para el año t. <p>2. El Servicio difunde el informe de implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el año t entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.</p>
<p>ETAPA 4</p> <p>Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.</p>	<p>1. El Servicio evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados de la implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria ejecutado en la etapa 3. Para ello elabora un informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria, aprobado por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los resultados de los indicadores e hitos cumplidos y no cumplidos, identificando las causas de los resultados obtenidos. • Análisis de los resultados de la medición de satisfacción usuaria posterior a la implementación del plan. • Análisis de los resultados a través de fuentes de información administrativas, tales como reclamos respondidos y tiempos de respuesta, posterior a la implementación del plan. • Evaluación del diseño y la implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria. <p>2. El Servicio difunde el informe de evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de</p>

8. Sistema	CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA
	distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.
ETAPA 4 Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	1. El Servicio mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria, medida a través de los indicadores de desempeño referido a los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.
Red de Expertos(as)	Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda. Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

9. Sistema	TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Objetivo Sistema	Instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado.
Etapa/Objetivo(s)	Requisitos Técnicos
ETAPA 1 Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	1. La institución deberá conformar una estructura de gobernanza, formalizada mediante resolución de la jefatura de servicio, según corresponda a su caso: <ul style="list-style-type: none"> a) Para los Servicios que forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se utilizará el comité existente para la implementación del Sistema de Transformación Digital, constituyéndose en adelante el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Este Comité deberá incluir al menos los siguientes integrantes, de distintos niveles jerárquicos: <ul style="list-style-type: none"> ● Coordinador(a) de Transformación Digital. ● Representante de la jefatura de Tecnologías de la Información (o su equivalente). ● Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios. ● Representante de las áreas operativas y de apoyo. b) Para los Servicios que no forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se creará el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, incluyendo al menos los perfiles descritos previamente, de los distintos niveles jerárquicos.
ETAPA 1 Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	1. La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes, ajustándose a los lineamientos provistos por la Red de Expertos(as), quienes deberán emitir una opinión técnica sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información. 2. En la dimensión de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, la institución aplica el instrumento "Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)", cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a sus usuarios, el servicio entregado a las personas, y monitorear el avance al soporte electrónico, el cual considerará: <ul style="list-style-type: none"> i. Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales. ii. Interoperabilidad para obtener y/o entregar datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado a través de la red de interoperabilidad del Estado. iii. Envío de notificaciones por medios electrónicos. iv. Utilizar una o más plataformas electrónicas. v. Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado. vi. Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado. 3. En la dimensión de calidad web, la institución aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado, selección que deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as). 4. En la dimensión gestión de datos, la institución aplicará el instrumento "Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado", cuyo objetivo es evaluar las capacidades institucionales para hacer un uso estratégico de los datos.
ETAPA 2 Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	1. La institución elabora un plan de transformación digital que aborde las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, incorporando el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital. El plan deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) en términos de completitud y coherencia, y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución. 2. El plan de transformación digital se diseñará con un horizonte de trabajo de al menos 3 años, el que deberá actualizarse si corresponde y considerará al menos los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> a. Objetivo general. b. Descripción de las principales brechas prioritarias detectadas en el diagnóstico. c. Iniciativas de transformación digital, alineadas con el proceso de Evaluación de Proyectos de Tecnologías de la Información (Evaltic), que detallan al menos los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> ● Objetivo. ● Área responsable de la iniciativa. ● Estimación de costo de cada iniciativa, recursos, bienes y servicios necesarios para su implementación. ● Cronograma de actividades, hitos e indicadores que permitan evaluar el avance de la iniciativa.

	3. La institución difunde el plan de transformación digital entre el personal de planta, contrata, honorarios y regido por el Código del Trabajo, de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado).
ETAPA 3 Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La institución implementa el plan de transformación digital para el año t y monitorea el avance en base a: <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de actividades, hitos e indicadores. • Justificaciones de las eventuales modificaciones a lo programado originalmente. 2. La institución difunde las iniciativas del plan de transformación digital y las iniciativas en proceso de implementación entre el personal de planta, contrata, honorarios y regidos por el Código del Trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado).
ETAPA 4 Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La institución evalúa los resultados de la implementación del plan de transformación digital, elaborando para ello un informe que considera al menos los siguientes contenidos: <ol style="list-style-type: none"> a. Cumplimiento del plan de transformación digital: total de iniciativas implementadas respecto del total de iniciativas planificadas, incluyendo una justificación de aquellas no implementadas. b. Resultado de cada iniciativa: análisis del cumplimiento del objetivo, ejecución del presupuesto asignado, cronograma de actividades, hitos e indicadores de cada iniciativa comprometida. c. Lecciones aprendidas: evaluación del diseño y del proceso de implementación del plan de transformación digital. 2. La institución difunde el informe de evaluación del plan de transformación digital entre el personal de planta, contrata, honorarios y regidos por el Código del Trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado).
Red de Expertos(as)	Secretaría de Gobierno Digital, Ministerio de Hacienda.