



# **Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) Formulación año 2017**

**Subsecretaría de Educación**

Departamento de Planificación y Control de Gestión  
División de Planificación y Presupuesto (DIPLAP)



## FORMULARIO (H) INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

MINISTERIO DE EDUCACIÓN	PARTIDA	9
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN	CAPÍTULO	1

Número	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Numerador	Denominador	Meta 2017	Unidad de medida	Nota Técnica
1	Porcentaje de iniciativas en infraestructura en establecimientos que son adjudicadas al año t	$(N^{\circ} \text{ de iniciativas de infraestructura en establecimientos que son adjudicadas al año t} / N^{\circ} \text{ de iniciativas de infraestructura en establecimientos programadas a adjudicar hasta el año 2018}) * 100$	1351	1930	70%	Porcentaje	<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 de Infraestructura programadas a adjudicar, correspondiente a los componentes:</p> <p>1) Obras "Sello de la Educación Pública de Calidad" = 30 obras.                  2) Obras "Mejoramiento de los establecimientos de la Educación Pública" = 1000 obras.                  3) Obras "Continuidad Escolar" (NT1 NT2, primero y segundo básico) = 300 obras.                  4) Obras "Plan Preventivo de Mejoramiento" = 600 obras.                  Total de Obras del período 2015 - 2018 = 1930,</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>
2	Cobertura de gratuidad, becas y fondo solidario de educación superior de 1er año	$(N^{\circ} \text{ estudiantes beneficiados con gratuidad, becas y fondo solidario de educación superior de primer año en el año t} / N^{\circ} \text{ total de estudiantes matriculados en primer año el año t}) * 100$	169279	322935	52.4%	Porcentaje	<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>
3	Cobertura de docentes de aula del sector municipal con Evaluación Docente vigente.	$(N^{\circ} \text{ de docentes de aula con al menos 2 horas de aula con al menos 2 horas de aula contratadas y más de un año en el sistema municipal en año t con evaluación del desempeño profesional docente vigente al año t} / N^{\circ} \text{ de docentes de aula contratadas y más de un año en el sistema municipal en año t}) * 100$	70150	84522	83%	Porcentaje	<p>Los docentes de aula son aquellos docentes que desempeñan trabajo en el aula, por medio de la acción o exposición personal directa realizada en forma continua y sistemática por el docente, inserta dentro del proceso educativo y que están expresamente contratados para ello en establecimientos educacionales reconocidos por Mineduc.</p> <p>Las horas de aula son aquella parte de las horas contratadas de un docente 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. La evaluación obtenida tiene una vigencia de:</p> <p>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> <p>Situaciones de extensión de período de vigencia de la Evaluación Docente:</p> <p>-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> <p>Evaluación del desempeño profesional docente vigente al año t es aquella que satisfacen todos los docentes de aula que:</p> <p>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>

4	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	7520	7752	97%	Porcentaje	<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 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 <a href="http://www.ayudamineduc.cl">www.ayudamineduc.cl</a>. 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 algún 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 de este indicador se entregará un reporte por propietario, el cual se genera automáticamente por sistema CRM. Se entiende por propietario, el funcionario o Equipo a quien se le ha derivado la denuncia o reclamo y que es el responsable de gestionar y resolver el caso. Los resultados se presentarán desagregados por región del propietario. En el caso del Nivel Central (Oficina Fray Camilo, equipo Web y Call center) se reportará en forma separada a la Región Metropolitana.</p> <p>Para efectos de la medición del indicador, se considerarán las denuncias o reclamos ingresados hasta el 14 de diciembre de 2017, ya que 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 N° 25-22-12-2012 y Resolución Exenta N°963- 09-09-13), las cuales serán recibidas y gestionadas directamente por dicha institución.</p>
5	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.	(N° 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 / N° de personas jóvenes y adultas planificadas a atender por el programa en el año t)*100	65000	65000	100%	Porcentaje	<p>Los servicios educativos referidos a este indicador son: nivelación de estudios y alfabetización de estudios.</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 estudios 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 ni escribir o que poseen menos de 4 años de escolaridad, con el fin de que puedan certificar el primer nivel de educación básica e incentivarlos a que continúen su trayectoria educativa.</p>
6	Porcentaje de regiones con un nuevo Sistema de Admisión Escolar implementado.	(N° de regiones con un nuevo Sistema de Admisión Escolar implementado / N° de regiones del país)*100	5	15	33.3%	Porcentaje	<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:  En la región existe Equipo regional del Sistema de Admisión Escolar, contratado y coordinado con la SEREMIA correspondiente.  En la región se realizan jornadas y 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.</p> <p>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.  La gradualidad territorial se da de la siguiente manera:</p> <p>Para el primer año de postulación (año 2015), se realizará el proceso de admisión en una región de menos de 300.000 habitantes, y exclusivamente para el menor nivel o curso que tengan los establecimientos educacionales de dicha región.</p> <p>Para el segundo año de postulación, se realizará dicho proceso de admisión en cuatro regiones de menos de 1.000.000 de habitantes, y exclusivamente para el menor nivel o curso que tengan los establecimientos educacionales de dichas regiones. Para el caso de la región señalada en el inciso anterior, el procedimiento de admisión se extenderá a todos los cursos o niveles.</p> <p>Para el tercer año de postulación, se realizará el procedimiento de admisión en todas las demás regiones del territorio nacional no consideradas en los incisos anteriores, y exclusivamente para el menor nivel o curso que tengan los establecimientos educacionales de dichas regiones.</p>

**FORMULARIO INDICADORES PMG TRANSVERSALES 2017 SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

Número	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Numerador	Denominador	N° de compromisos 2017	Unidad de medida	Nota Técnica
<b>1</b>	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%	Porcentaje	<ol style="list-style-type: none"> <li>Las actividades con evaluación de transferencia al puesto de trabajo deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación.</li> <li>El Plan Anual de Capacitación deberá registrarse en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a>, a más tardar al 31 de Diciembre del año t-1</li> <li>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 <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a> durante el año t.</li> <li>Cada actividad de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología de medición impulsada por la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en "Guía Práctica para Gestionar la Capacitación en los Servicios Públicos", publicada en: <a href="http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_servicios_publicos.pdf">http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_servicios_publicos.pdf</a>.</li> <li>La evaluación de transferencia debe ser aplicada a todos los participantes de la/s actividad/es de capacitación evaluada/s, que al momento de la aplicación de la medición, se encuentren en funciones en el Servicio.</li> <li>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.</li> </ol>
<b>2</b>	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	Porcentaje	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>El "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 período anual considerado, dividido por 12.</li> <li>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.</li> <li>En los Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t se debe aplicar el Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y ser investigados, el cual debería contener como mínimo lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>Organización administrativa. Instancia encargada de recibir la notificación del accidente, de gestionar la atención del accidentado, efectuar la denuncia (Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT) y llevar el registro de los accidentes del trabajo.</li> <li>Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente.</li> <li>Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral.</li> <li>Investigación del accidente, medidas inmediatas y correctivas.</li> <li>Registro de los Accidentes del Trabajo.</li> </ol> </li> <li>Para el caso de aquellos servicios que de acuerdo a la Ley N° 16.744 deben tener constituido y funcionando un Comité Paritario, éste debe realizar o participar en la investigación de los accidentes de trabajo.</li> <li>El indicador es anual, por lo que el periodo de medición es: 1° de enero a 31 de Diciembre año t. Por tanto, la evaluación del indicador debe hacerse en enero del año t+1.</li> </ol>
<b>3</b>	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas en el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas en el año t)*100	N/A	N/A	N/A	Porcentaje	<ol style="list-style-type: none"> <li>Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas, considera todas las licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</li> <li>Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas y quedaron sin oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año 2017 y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado "desierta" por falta de oferentes.</li> <li>Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, según lo establece su normativa: Ley de compras N°19.886 y su Reglamento (incluye sus modificaciones y actualizaciones).</li> </ol>
<b>4</b>	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	33	64	52%	Porcentaje	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Trámite digitalizado: Corresponden a aquellos trámites que se realizan por internet y que por su naturaleza no requieran presencia del ciudadano (o persona). Para sumar un trámite al numerador se deberá considerar la opinión técnica de simplificación e integración de trámites entregadas por la Secretaría General de la Presidencia en el año en curso. En específico, se considerarán los niveles de digitalización 3 y 4.</li> <li>Trámite digitalizado Nivel 3: Existe interacción con el ciudadano, incluyendo autenticación, pero se requiere su presencia obligada (por ley o norma) ya sea para entrega de documentos, pago o corroboración de antecedentes. Cabe señalar, que sólo serán considerados en el numerador aquellos trámites en el Nivel N°3 que por su naturaleza o índole legal requieran presencia del ciudadano (o persona). Para estos efectos, el Servicio deberá explicitar las normas y las restricciones legales en la plataforma dispuesta por SEGPRES. Para los demás casos de trámites en nivel de digitalización N°3, que si pueden ser totalmente digitales, no serán sumados al numerador.</li> <li>Trámite digitalizado Nivel 4: Toda la interacción se realiza en Internet (incluyendo el pago del trámite si corresponde) y no requiere presencia del ciudadano.</li> <li>Se deberá privilegiar la digitalización de aquellos trámites que se ajusten a los criterios definidos por la metodología de priorización definida por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la cual será publicada en <a href="http://www.observatoriodigital.gob.cl">www.observatoriodigital.gob.cl</a>.</li> </ol>

5	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh- ISO 27001, al año t	(Nº de controles de seguridad de la Norma NCh-Iso 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/ Nº Total de controles establecidos en la Norma NCh- ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información)*100	91	114	80%	Porcentaje	<ol style="list-style-type: none"> <li>Para el tratamiento de riesgos de seguridad de la información, se deben utilizar 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.</li> <li>Un riesgo de seguridad de la información corresponde a una amenaza potencial que podría afectar activos de información, vinculados a los procesos de soporte institucional y/o a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (bienes y servicios) establecidos en las definiciones estratégicas institucionales (Formulario A1 del Presupuesto), y por tanto causar daño a la organización.</li> <li>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: <ol style="list-style-type: none"> <li>Si la Institución pertenece a la infraestructura crítica-país.</li> <li>Respuesta a Emergencias.</li> <li>Servicios a la ciudadanía.</li> <li>Fiscalizadores.</li> <li>Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles.</li> </ol> </li> <li>Un control de seguridad de la información se considerará implementado cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>se cumple con la realización del 100% del control a implementar, es decir está documentado al año t y existen registros de su operación en el año t lo cual es posible verificar a través de sus medios de verificación, y</li> <li>la información entregada es consistente con lo informado en los medios de verificación.</li> </ul> </li> <li>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.</li> </ol>
6	Porcentaje 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 / Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	(Nº 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 / Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	N/A	N/A	N/A	Porcentaje	<ol style="list-style-type: none"> <li>Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero del año t, hasta el 31 de diciembre del año t (sin perjuicio de que hayan sido ingresadas el año anterior).</li> <li>Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría "Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web", inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.</li> <li>Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo señala lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>"Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.</li> <li>Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo.</li> <li>Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.</li> <li>Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente."</li> </ul> </li> <li>Las instituciones deberán utilizar el "Portal Transparencia Chile", donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para PMG Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable.</li> <li>Aquellos servicios que utilicen sistema propio pero que se encuentran interoperando con el sistema "Portal Transparencia Chile" utilizarán como medio de verificación planilla provista por la red de expertos.</li> <li>Aquellas solicitudes que ingresaron por esta vía de acceso, pero no se consideran en el indicador porque no son solicitudes de acceso a información pública, tales como: la denuncia de un hecho que cause perjuicio, la solicitud de pronunciamiento sobre una situación en particular, la solicitud de reconsideración de una medida adoptada, la solicitud de audiencia con la autoridad del servicio, reclamos presentados en una institución fiscalizadora, etc.) solo deben ser consideradas como ingresadas, pero no como "finalizadas" ni como "finalizada que cumple con el indicador".</li> </ol>
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t	(Nº de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en el año t/ Nº total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t)*100	39	39	100%	Porcentaje	<ol style="list-style-type: none"> <li>Los compromisos de auditoría son acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las recomendaciones de auditoría, y gestionadas por la Dirección para mitigar los riesgos.</li> <li>Los compromisos de auditorías quedarán establecidos en el "Anexo Compromisos pendientes de implementar", definido por el servicio en el año t-1 y revisado por la red de expertos, CAIGG, que emitirá opinión técnica al respecto. El Anexo de Compromisos pendientes de implementar deberá registrarse en el portal <a href="http://www.auditoriainternadegobierno.cl">www.auditoriainternadegobierno.cl</a>, durante el año t.</li> <li>Para el trabajo de seguimiento de los compromisos de auditorías se deberá utilizar la metodología formulada por el CAIGG, contenida en el documento técnico N° 87 Versión 01, publicado en <a href="http://www.auditoriainternadegobierno.cl">http://www.auditoriainternadegobierno.cl</a>.</li> <li>Los contenidos y/o estándares mínimos que evidencian el uso de la metodología para el trabajo de seguimiento de los compromisos de las auditorías establecidos en el "Anexo Compromisos pendientes de implementar", son los que se mencionan a continuación: <ol style="list-style-type: none"> <li>Considera los compromisos que surgen de las auditorías realizadas, y podría incluir compromisos pendientes de implementar, correspondientes a períodos anteriores al año t-1.</li> <li>Los compromisos implementados deben haber mejorado los sistemas de control y/o mitigado los riesgos, es decir, haber tenido un efecto en la exposición al riesgo.</li> <li>Para aquellos compromisos no implementados, el Jefe de Auditoría deberá comunicar oportunamente al Jefe de Servicio y los responsables operativos sobre los efectos de la no implementación de estos compromisos, es decir, al terminar el Informe de Seguimiento.</li> </ol> </li> <li>Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando: <ol style="list-style-type: none"> <li>se cumple con la realización del 100% del compromiso definido, y</li> <li>es posible verificar la realización del compromiso a través de sus medios de verificación.</li> </ol> </li> <li>Un compromiso no implementado deberá presentar las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</li> </ol>

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%	<p>Porcentaje</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Programa de Trabajo se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el Formulario A1, al Plan de Igualdad de Oportunidades vigentes, a la Agenda de Género Gubernamental 2014-2018 y centradas principalmente en la ciudadanía.</li> <li>2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de indicadores de desempeño y/o actividades estratégicas que abordan programas, líneas de trabajo y/o acciones estratégicas que están orientados a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio.</li> <li>3. Las medidas deben estar vinculadas a los productos estratégicos que serán revisados por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que aplican enfoque de género según lo definido en el Formulario A1 2017 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</li> <li>4. El Programa debe contener las siguientes medidas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.</li> <li>b. Medición de indicador(es) diseñados en 2016. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre de 2017, y cuando sea factible para años anteriores (ver Nota 1).</li> <li>c. Incorporación, para los casos nuevos o sin implementar al 2016, 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 (Ver Nota 2).</li> </ol> </li> <li>5. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio (Ver Nota 3).</li> <li>6. 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 y será revisado por el Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que emitirá opinión técnica al respecto y deberán ser registradas en el portal <a href="http://www.sernam.cl/pmg">http://www.sernam.cl/pmg</a> durante el año t-1.</li> <li>7. Una medida se considerará implementada cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y</li> <li>- la información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación.</li> </ul> </li> <li>8. 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.</li> </ol> <p>1. En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.</p> <p>2. Para la medida “desagregar datos por sexo”, en el Programa de Trabajo se deberá definir el alcance, detallando en que sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en año 2017.</p> <p>3. (a) 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. (b) La institución deberá justificar la/s actividad/es de capacitación al momento de presentar el Programa de Trabajo a revisión de Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género apoyado en un diagnóstico de brechas al respecto. (c) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.</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	<p>Porcentaje</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se debe considerar la siguiente información para la medición del indicador: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Se entenderá por CTE los kilowatt- hora (kWh) totales de todas las fuentes energéticas consumidas de electricidad y de gas natural. Para su cálculo, la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a kWh.</li> <li>b. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas.</li> </ol> </li> <li>2. La ST corresponde a los metros cuadrados del conjunto de edificaciones que cada servicio utilice durante el año t.</li> <li>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: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestor energético del servicio.</li> <li>2. Gestor energético para cada edificio (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t.</li> </ol> </li> </ol> <p>Los Gestores deberán registrarse en la plataforma web: <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, realizar y aprobar el curso: “Gestión de energía en el sector público”, disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que ya haya realizado y aprobado el curso.</p> <p>4. Cada servicio, a más tardar en abril del año t, deberá revisar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, que dispondrá la Subsecretaría de Energía, el catastro de edificios y su superficie a utilizar en el año t, así como completar los números de identificación de todos los medidores 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 <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas natural de al menos 6 meses del año t, los cuales pueden ser continuos o discontinuos. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento de la empresa respectivo donde se verifique dicho consumo, digitalizado (boleta, factura electrónica, documento de la empresa correspondiente de electricidad y gas natural a diciembre año t).</p>

Nota: Los indicadores transversales corresponden al objetivo N° 2 del Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional, se miden, informan y publican. Algunos indicadores muestran el número de compromisos, en otros casos no corresponde (N/A).