

ACTA SESIÓN Nº 597

En la ciudad de Santiago, a 27 de febrero de 2015, siendo las 11:10 horas en las oficinas del Consejo para la Transparencia, ubicadas en calle Morandé Nº 360 piso 7º, se celebra la reunión ordinaria del Consejo Directivo del **Consejo para la Transparencia**, dirigida por su Presidenta doña Vivianne Blanlot Soza y con la asistencia de los Consejeros don José Luis Santa María Zañartu, don Marcelo Drago Aguirre y don Jorge Jaraquemada Roblero. Actúa como secretaria ad hoc, conforme al Reglamento Orgánico del Consejo, la Jefa (S) de la Unidad de Asesoría Jurídica, doña Carolina Andrade Rivas. Participan de la sesión don Raúl Ferrada Carrasco, Director General; don Rubén Burgos Acuña, Director Jurídico; el Sr. Eduardo González Yáñez, Director de Operaciones y Sistemas; el Sr. Javier Pérez Iraçabal, Director de Administración, Finanzas y Personas; doña Alejandra Sepúlveda Toro, Directora de Fiscalización; el Sr. Daniel Pefaur Dendal, Director de Estudios (S); doña Paulina Salcedo Guzmán, Jefa de Comunicaciones y Relacionamento Institucional; la Sra. María José Méndez Hernández, Jefa de la Unidad de Planificación y Calidad.

1.- Informe de Gestión Mensual correspondiente a Enero de 2015.

La Jefa de la Unidad de Planificación y Calidad, Sra. María José Méndez, informa la gestión mensual de esta Corporación correspondiente al mes de enero 2015. Al respecto, expone como principales aspectos, los siguientes:

- a) En el ámbito de la **Capacitación**, en el mes de enero se efectuaron acciones de capacitación de continuidad. En este contexto, se ejecutan tres acciones con la participación de 47 personas, siendo dos actividades referidas a la implementación del Portal de Transparencia del Estado. A su vez, el sitio electrónico EducaTransparencia inició su primera impartición del año, incrementando en 300 personas los inscritos en esta modalidad de capacitación, en total se logró 715 inscritos. Llama la atención el alto nivel de convocatoria de los cursos lanzados en diciembre, estos son, Ley del Lobby para asistentes técnicos, que reúne a 336 inscritos y Gestión Documental con 171 asistentes. Con esto, se pone énfasis a la pro-actividad de la institución en la incorporación de nuevas materias y su respuesta en el interés suscitado en los funcionarios.
- b) En el área de **Solución de Conflictos**, el ingreso de casos sigue en incremento, un 3% este mes, ingresando 254 casos. A su vez, el egreso de casos de este mes fue de 305



casos. De éstos el 53% son decisiones de fondo (160 casos), 43% decisiones inadmisibles (131 casos) y 4% desistimientos (14 casos). Se destaca la alta productividad. El stock de casos tuvo una reducción del 6%, habiendo 751 casos en análisis. De éstos, el 72% se encuentra bajo los tiempos máximos de tramitación. En los casos cerrados, se observa que el 60% de los casos se tramitó dentro de estos estándares. Del 40% tramitado fuera de plazo, hubo 74 decisiones que se tramitaron con tiempos superiores a los 190 días.

- c) En el área de **Comunicaciones**, hubo una reducción del 35% en la difusión de artículos de transparencia en general, lo mismo ocurrió con los artículos de difusión institucional, aunque en mayor porcentaje, 38%. Los artículos difundidos ascienden a un total de 229 y la difusión institucional logró 60 artículos, un 75% de ellos gatillados por los resultados de procesos de fiscalización, se destaca el resultado de fiscalización en materia de Transparencia Activa en empresas públicas con amplia cobertura. También lograron apariciones, la resolución de casos, con un 13% y la protección de datos personales con un 10%. En cuanto a las visitas a la web institucional, éstas se redujeron marginalmente, logrando 25.979 visitas.
- d) Por último, en el **Portal de Transparencia**, en este período no se gestionaron firmas de nuevos convenios. Se incorporaron 2 organismos al Portal, ascendiendo a 425 organismos en la plataforma. Esto significa una cobertura del 54% del universo. Se recuerda que la bajada del sistema PISEE a nivel de gobierno significó una reducción de los sujetos obligados incorporados al Portal, alcanzando una cobertura total a la fecha de 279 organismos. Por otro lado, cabe destacar que el ingreso de solicitudes de información pública disminuyó en el mes de enero en un 17%, ingresando 3.196 requerimientos. Sin embargo, las visitas a la web siguen en incremento, habiendo un aumento relevante del 20%, recibiendo 52.982 visitas.

ACUERDO: El Consejo Directivo toma conocimiento de lo expuesto.

2.- Evaluación de la Estrategia Institucional 2014.

El Director General, Sr. Raúl Ferrada, expone la evaluación de la estrategia 2014 de esta Corporación, señalando que su alcance contempla 8 objetivos estratégicos, 35 indicadores y 34 iniciativas estratégicas. En términos generales, la evaluación arroja un promedio de



cumplimiento del 94%, destacando que el 75% de los objetivos cumplen por sobre el 90% y sólo el 25% restante está bajo ese porcentaje, pero sobre el 80%.

Asimismo, el Director General destaca que las perspectivas que obedecen a la estrategia principal (mandante y cliente), presentan objetivos sobre el 90%, relevando los avances en materia de posicionamiento, los altos índices de visitas al Portal de Transparencia, así como también el ingreso de solicitudes, la realización de la consulta pública y el fortalecimiento de las capacidades ciudadanas y de los sujetos obligados a través de la aplicación de planes de capacitación y fiscalización.

Por otra parte, en el ámbito de consistencia institucional, destacan los niveles de satisfacción usuaria interna y externa, así como también la incorporación de la productividad individual y el logro del índice de clima laboral en el tramo positivo. Los desfases se presentaron en la completitud del proceso de innovación, los resultados del índice de productividad, y los índices de colaboración interna.

Expresados los resultados, el Director General manifiesta la necesidad de realizar ajustes a los criterios de evaluación de dos indicadores estratégicos en virtud de cambios que se suscitaron en el entorno, los indicadores comentados son: “N° de sujetos obligados incorporados al Portal de Transparencia del Estado”, y “% de evaluación de proyectos colaborativos y transversales implementados satisfactoriamente”. Se desarrollan los principales factores de ajustes y los Consejeros aprueban las propuestas de modificación consistentes en:

- a) En cuanto al “N° de sujetos obligados incorporados al Portal de Transparencia del Estado”, se considerarán todos los organismos incluidos durante 2014, sin distinguir por tipologías (municipios, órganos de la Administración del Estado con Sistema de Gestión de Solicitudes y sin este último sistema).
- b) En cuanto al “% de evaluación de proyectos colaborativos y transversales implementados satisfactoriamente”, se elimina este indicador, en atención a que durante el año se demostró en variados proyectos, como por ejemplo, en la implementación exitosa del Portal Info Lobby, la existencia de trabajo colaborativo entre distintas Direcciones del Consejo. De este modo, si bien no es posible medir tal colaboración, la misma fue patente en los resultados alcanzados por la institución.



ACUERDO: El Consejo Directivo toma conocimiento y aprueba la evaluación 2014 y los ajustes de criterios de evaluación antes señalados.

3.- Sistema de Incentivos 2015.

La Jefa de la Unidad de Planificación y Calidad recuerda que en la sesión administrativa pasada (efectuada el 20 de enero de 2015), se presentó ante el Consejo Directivo la Estrategia 2015 con su respectiva propuesta de objetivos, indicadores y metas, quedando pendiente la aprobación de las metas para esta sesión. Con este propósito, se informan y analizan por perspectiva cada una de las metas sugeridas para cada indicador. Al respecto, los Consejeros solicitan incluir una meta referida al ámbito de gestión de archivos y ajustar la meta del cumplimiento del plan de redes sociales al 90%. Respecto del tema de gestión de archivos, el Director General propone incorporarlo a nivel del plan de normativa que será presentado en la próxima sesión del Consejo Directivo a ser programada a la brevedad.

ACUERDO: El Consejo Directivo aprueba las metas propuestas para el Marco Estratégico 2015 de la Corporación con los cambios sugeridos, cuyo detalle está contenido en el documento adjunto a la presente Acta, denominado *“Mapa Estratégico 2015 - Documento Técnico de Metas del Mapa Estratégico y Sistema de Incentivos - Descripción de indicadores, metas y notas técnicas asociadas”*.

4.- Estado de avance organización VI Seminario Internacional de Transparencia y IX Conferencia Internacional de Comisionados de la Información (ICIC) 2015.

La Jefa de la Unidad de Comunicaciones y Relacionamento Institucional, doña Paulina Salcedo Guzmán, expone a los consejeros el estado de avance en la organización del VI Seminario Internacional de Transparencia y IX Conferencia Internacional de Comisionados de la Información (ICIC), a efectuarse los días 21, 22 y 23 de abril de 2015, en Santiago de Chile.

Sobre el particular, la mencionada jefatura señala que se han enviado 100 invitaciones a comisionados y representantes de organismos internacionales, precisa cuántos y cuáles de



ellos han confirmado su asistencia al evento. Asimismo, expresa que se ha desarrollado una alianza de trabajo con la Cancillería, especialmente referida al contacto con comisionados mediante red de embajadas chilenas en el exterior.

A continuación hace presente que debió realizarse un cambio en la programación de las jornadas, en atención a la disponibilidad de locaciones existentes. De este modo, el martes 21 de abril de 2015, se realizará la Cumbre ICIC en una jornada cerrada en dependencias de la Cepal, entre las 9:00 y las 17:30 hrs; el miércoles 22 de abril, se efectuará el tradicional Seminario abierto en el Centro de Extensión de la Pontificia Universidad Católica de Chile, entre las 9:00 y las 18:30 hrs; y por último, el jueves 23 de abril, continuará el Seminario abierto en el mismo lugar señalado, entre 9:00 y las 13:40 hrs.

También, se refiere a las actividades anexas a estos eventos, como son, un coctel oficial de inauguración, almuerzos y un tour a una viña de la Región Metropolitana, entre otras iniciativas.

Finalmente, la Jefa de Comunicaciones y Relacionamento Institucional expone a los consejeros un programa tentativo de los contenidos a tratar en el Seminario Internacional de Transparencia y en el Encuentro ICIC.

ACUERDO: El Consejo Directivo toma conocimiento de lo expuesto.

Siendo las 14:00 horas se pone término a la presente sesión, firmando los Consejeros asistentes.


VIVIANNE BLANLOT SOZA
MARCELO DRAGO AGUIRRE
JORGE JARAQUEMADA ROBLERO
JOSÉ LUIS SANTA MARÍA ZAÑARTU

/car



Anexo del Acta de la Sesión N° 567
del
Consejo Directivo
del
Consejo para la Transparencia
(Sistema de Incentivos 2015)



Mapa Estratégico 2015

Documento Técnico de Metas del Mapa Estratégico y Sistema de Incentivos.
Descripción de indicadores, metas y notas técnicas asociadas.

Unidad de Planificación y Calidad

www.consejotransparencia.cl



I. Presentación

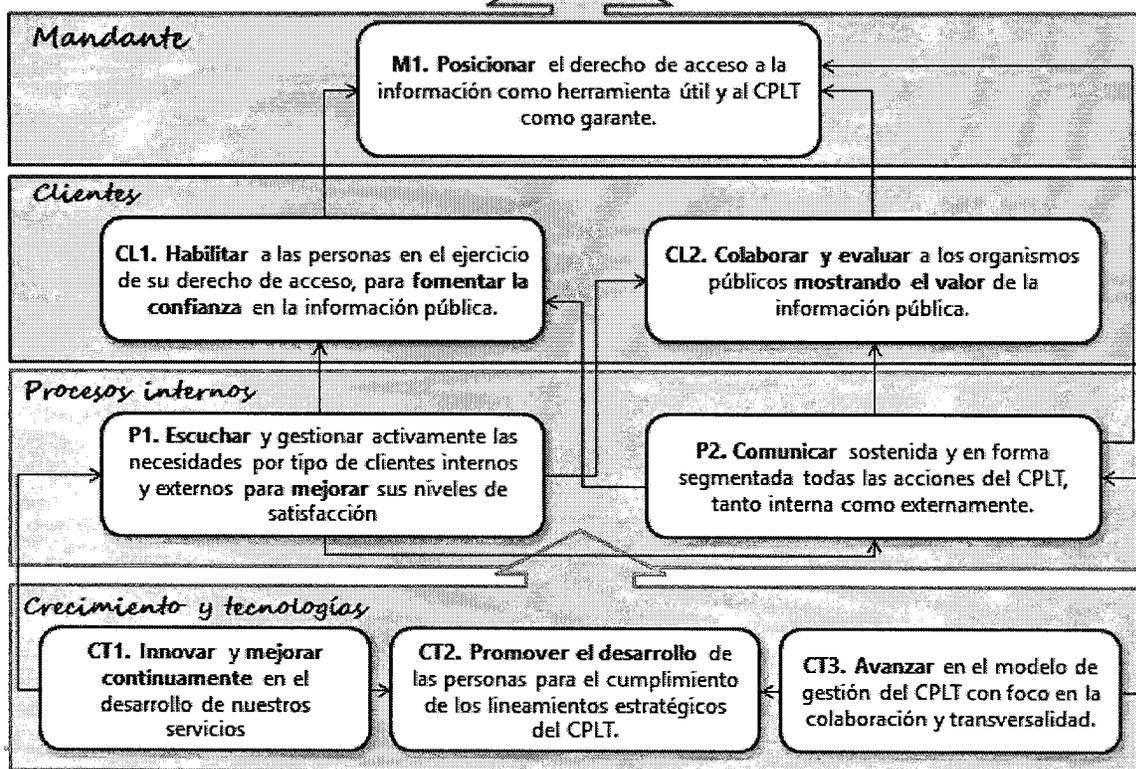
Este documento contiene las definiciones estratégicas 2015 plasmadas en el mapa estratégico con su correspondiente definición de indicadores estratégicos, su forma de medición y estándares de cumplimiento.

Asimismo, este documento contiene la composición del Sistema de Incentivos institucionales vigente para el año 2015.

II. Mapa Estratégico 2014-2017

Para el presente año, el Consejo Directivo ha aprobado la actualización del Mapa estratégico 2014-2017, el cual mantiene los 8 objetivos estratégicos distribuidos en las perspectivas: mandante, clientes, procesos internos y crecimiento y tecnología.

Misión: *Existimos para promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, garantizando el derecho de acceso a la información pública de las personas.*



Para la medición de estos objetivos, se han definido para el período 2015, 27 indicadores estratégicos, cuyas definiciones se presentan a continuación.

III. Indicadores Estratégicos y Metas 2015

III.a) Perspectiva Mandante

OBJETIVO ESTRATÉGICO M1	Posicionar el derecho de acceso a la información como herramienta útil y al CPLT como garante.
--------------------------------	---

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Índice de Transparencia y Acceso a Información Nota Técnica N°1	Resultado ITAI 2015	>45%	Enero a Diciembre 2015	Anual	Acta del Consejo Directivo que comunica resultado del ITAI	CPLT
2	% de variación en el uso del Portal de Transparencia Nota Técnica N°2	<p>% de variación de visitas del Portal igual o superior al 20%*0.5+% de variación de ingreso de solicitudes de acceso por el Portal igual o superior a 20%*0.5</p> <p>Dónde: % de variación de visitas del Portal: $((N^{\circ} \text{ de visitas al Portal en el periodo} - N^{\circ} \text{ de visitas al Portal referencia 2014} = 45.653) / N^{\circ} \text{ de visitas al Portal referencia 2014} = 45.643) * 100$ % de variación de uso del Portal: $((\text{Promedio de solicitudes ingresados por el Portal a los municipios en el periodo 2015} - \text{Promedio de solicitudes ingresados por el Portal a los municipios en el periodo 2014} = 9) / \text{Promedio de solicitudes ingresados por el Portal a los municipios en el periodo 2014} = 9) * 100$</p>	100%	Enero a Diciembre de 2015	Mensual	Reporte del Google Analytics Informe Mensual del Portal de Transparencia	CPLT



Elaborado
Analista de Control de Gestión

Revisado
Jefa Unidad de Planificación y Directores

Aprobado
Consejo Directivo

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
3	% de presencia del CPLT en la agenda noticiosa de transparencia Nota Técnica N°3	(N° de artículos de difusión institucional con nota igual o superior a 9 publicados en el período/N° de artículos de difusión institucional publicados en el período)*100	50%	Enero a Diciembre 2015	Mensual	Base de datos de Prensa Informe mensual de la Dirección de Estudios	DG
4	% variación de artículos de difusión institucional Nota técnica N°4	$((\text{N}^\circ \text{ de artículos de difusión institucional de referencia } 2014=1.234) / \text{N}^\circ \text{ de artículos de difusión institucional de referencia } 2014=1.234) * 100$	+10%	Enero a Diciembre 2015	Mensual	Base de datos de Prensa Informe mensual de la Dirección de Estudios	DG
5	% de acciones de relacionamiento institucional realizadas Nota técnica N°5	Suma de ponderadores de acciones de relacionamiento realizadas en el período	100%	Enero a Diciembre 2015	Mensual	Acta Comité Director que aprueba el Plan de Relacionamiento Reporte trimestral enviado al Director General	DG

III.b) Perspectiva Clientes

OBJETIVO ESTRATÉGICO CL1	Habilitar a las personas en el ejercicio de su derecho de acceso, para fomentar la confianza en la información pública.
---------------------------------	---

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
6	Dimensión ciudadana del ITAI Nota Técnica N°6	Resultado ITAI dimensión ciudadana 2015	>28%	Enero a Diciembre 2015	Anual	Acta del Consejo Directivo que comunica resultado del ITAI	CPLT
7	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación de Ciudadanos Nota Técnica N°7	(N° de acciones de capacitación ejecutadas en el período/N° de acciones de capacitación programadas=23)	100%	Enero a Diciembre 2015	Mensual	Acta del Comité Director que aprueba el Plan de Capacitación Informe de Gestión mensual	DG
8	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Redes Sociales Nota Técnica N°8	Suma de ponderadores de etapas cumplidas del Plan de Redes Sociales	90%	Enero a Diciembre 2015	Trimestral	Acta del Comité Director que aprueba el Plan de Redes Sociales Reporte trimestral enviado al DG	DG

OBJETIVO ESTRATÉGICO CL2	Colaborar y evaluar a los organismos públicos mostrando el valor de la información pública.
---------------------------------	--

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
9	Dimensión sujetos obligados del ITAI Nota Técnica N°9	Resultado ITAI dimensión sujetos obligados 2014	>62%	Enero a Diciembre 2015	Anual	Acta del Consejo Directivo que comunica resultado del ITAI	CPLT
10	% de cumplimiento de Plan de Capacitación de Funcionarios Nota Técnica N°10	(N° de acciones de capacitación ejecutadas en el período/N° de acciones de capacitación programadas=20)	100%	Enero a Diciembre 2015	Mensual	Acta Comité Director en que aprueba el Plan de Capacitación 2015 Informe de Gestión mensual	DG
11	Porcentaje de cobertura de sujetos incorporados a TA en el Portal de Transparencia Nota Técnica N°11	(N° de municipios con publicación TA en el Portal de Transparencia en el período/N° de municipios)*100	58% (200 municipios)	Enero a Diciembre 2015	Trimestral	Certificado de Autoevaluación enviado por la Municipalidad	DOS
12	% de aumento de sujetos incorporados al Portal de Transparencia Nota Técnica N°12	((N° sujetos incorporados al PTE 2015 – N° sujetos incorporados al PTE de referencia=279)/ N° sujetos obligados incorporados al PTE de referencia= 279)*100	51%	Enero a Diciembre 2015	Trimestral	Actas de implementación firmadas (municipios) Reportes DOS de OAE con SGS y sin SGS	DOS



N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
13	<p>N° de procesos de fiscalización en TA y DAI notificados y auditorías enviadas</p> <p>Nota técnica N°13</p>	Suma de procesos de fiscalización finalizados en el período	15	Enero a Diciembre 2015	Trimestral	<p>Reporte notificación de informes</p> <p>Acta Consejo Directivo o Comité Director</p> <p>Insumo para difusión de los procesos de fiscalización enviado a Unidad de Comunicaciones</p>	DF

III.c) Perspectiva Procesos Internos

OBJETIVO ESTRATÉGICO P1	Escuchar y gestionar activamente las necesidades por tipo de clientes internos y externos
--------------------------------	--

N.º	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
14	Índice general de satisfacción de clientes públicos Nota Técnica N°14	Promedio de respuestas positivas de la encuesta de satisfacción de clientes públicos	90%	Enero a Diciembre de 2015	Anual	Informe Final Encuesta anual de satisfacción de clientes externos	CPLT
15	Índice general de satisfacción de clientes privados Nota Técnica N°15	Promedio de respuestas positivas de la encuesta de satisfacción de clientes privados	80%	Enero a Diciembre de 2015	Anual	Informe Final Encuesta anual satisfacción de clientes externos	CPLT
16	Índice general de Satisfacción del cliente interno Nota Técnica N°16	Resultado ponderado de respuestas positivas de la encuesta de satisfacción de clientes internos	70%	Enero a Diciembre de 2015	Anual	Informe Final Encuesta anual satisfacción de clientes internos	CPLT
17	Porcentaje de casos admisibles notificados dentro del plazo máximo de 120 días corridos Nota Técnica N°17	(Nº de casos notificados dentro de 120 días corridos/Nº de casos notificados en el período)*100	100%	Marzo a Diciembre de 2015	Mensual	Reporte Consejo 360	DJ
18	Tiempos promedio de tramitación de los casos admisibles notificados Nota técnica	Sumatoria días transcurridos entre el ingreso del caso al CPLT hasta la fecha de notificación de la decisión/ N° total de casos	100 días corridos	Marzo a Diciembre de 2015	Mensual	Reporte Consejo 360	DJ



N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
	N°18	admisibles notificados en el periodo)					
19	Porcentaje de derivación de casos a SARC Nota Técnica N°19	(N° de casos derivados a SARC en el período/N° de casos ingresados en el período)*100	40%	Marzo a Diciembre de 2015	Mensual	Reporte Consejo 360	DJ
20	Porcentaje de tramitación de casos del stock Nota Técnica N°20	(N° de casos tramitados dentro del plazo en el período/N° de casos programados para el período)*100	100%	Enero a Junio de 2015	Mensual	Reporte Consejo 360	DJ

OBJETIVO ESTRATÉGICO P2

Comunicar sostenida y en forma segmentada todas las acciones del CPLT, tanto interna como externamente.

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
21	Porcentaje de acciones de difusión de las prestaciones y resultados del CPLT Nota técnica N°21	(N° de prestaciones y resultados del CPLT difundidos en el período/N° de prestaciones y resultados del CPLT planificados en el período)	100%	Enero a Diciembre de 2015	Trimestral	Acta Comité que aprueba plan de difusión institucional Base de datos de Prensa Registro de difusión y/o gestión con medios	DG
22	Índice de comunicación organizacional Nota Técnica N°22	Promedio de respuestas positivas de la dimensión de comunicación organizacional 2015	70%	Enero a Diciembre de 2015	Anual	Informe final del estudio de clima laboral Acta del Consejo Directivo que comunica resultados Registro de difusión interna	DG

Elaborado
Analista de Control de Gestión

Revisado
Jefa Unidad de Planificación y Directores

Aprobado
Consejo Directivo



III.d) Perspectiva Crecimiento y Tecnología

OBJETIVO ESTRATÉGICO CT1	Innovar y mejorar continuamente en el desarrollo de nuestros servicios.
---------------------------------	--

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
23	Nº de procesos de innovación implementados Nota Técnica N°23	Sumatoria de procesos de innovación implementados en el período	3	Enero a Diciembre de 2015	Trimestral	Acta del Comité de innovación que comunica proyecto Acta del Comité de innovación que informa resultados de implementación	DG
24	Índice global de madurez de procesos Nota técnica N°24	Promedio de la evaluación de madurez de los procesos institucionales= 34 procesos	87%	Enero a Diciembre de 2015	Anual	Acta del Comité de Procesos Informe de Evaluación de Madurez de Procesos	DOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO CT2	Promover el desarrollo de las personas para el cumplimiento de los lineamientos estratégicos del CPLT.
---------------------------------	---

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
25	Índice de clima laboral Nota Técnica N° 25	(Suma total de respuestas positivas/Nº total de respuestas)*100	> a 71% (Rango positivo)	Enero a Diciembre de 2015	Anual	Informe Final del estudio de clima laboral Acta del Consejo Directivo que comunica resultados Registro de difusión interna	DAFP



Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPON-SABLE
26	Índice de satisfacción del proceso de capacitación Nota Técnica N°26	(Suma total de respuestas positivas ESCI/Nº total de respuestas)	65%	Enero a Diciembre de 2015	Anual	Informe Final de la encuesta anual de satisfacción del cliente interno	DAFP

OBJETIVO ESTRATÉGICO CT3 Avanzar en el modelo de gestión del CPLT con foco en la colaboración y transversalidad.

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PERÍODO MEDICIÓN	FRECUENCIA MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPON-SABLE
27	Índice de coordinación entre áreas Nota Técnica N°27	Promedio de respuestas positivas de la dimensión de coordinación entre áreas 2015	63%	Enero a Diciembre de 2015	Anual	Informe Final del estudio de clima laboral Acta del Consejo Directivo que comunica resultados Registro de difusión interna	DAFP

IV. Sistema de Incentivos 2015

La composición del sistema de incentivos 2015 ha sido aprobada en sesión de Consejo Directivo N° 599 del 06 de marzo, el cual define los porcentajes de asignación según componente y sus respectivos tramos de cumplimiento.

IV.a) Composición Institucional y Colectivo:

Asignación definida para la totalidad de la institución a excepción del equipo de Análisis de Fondo (al cual se le aplica el incentivo individual en combinación con los demás incentivos).

El sistema de incentivos se compone de un 3% para el incentivo institucional y de un 5% para el incentivo colectivo. De este modo, el bono total al cual pueden acceder los trabajadores es de un 8% sobre la remuneración mensual bruta.

Tipo de Incentivos	Año 2015
Institucional	3%
Colectivo	5%
Total	8%

La asignación del incentivo se efectuará según el grado de cumplimiento de metas, de acuerdo a los tramos de cumplimiento aprobados por el Consejo Directivo:

Grado de Cumplimiento Metas	% de incentivo INSTITUCIONAL a asignar	% de incentivo a COLECTIVO asignar
1. Igual a 100%	3%+0,5%	5%+0,5%
2. Entre el 95% y 99%	3%	5%
3. Entre el 90% y 94%	2,4%	4%
4. Entre el 85 %y 89%	1,8%	3%
5. Entre el 80% y 84%	1,2%	2%
6. Entre el 75% y 79%	0,6%	1%
7. Bajo 75% de cumplimiento	Sin Incentivo	Sin Incentivo

Adicionalmente, el Consejo aprobó la asignación de un 0,5% adicional al sistema de incentivo institucional y colectivo frente al cumplimiento del 100%. En consecuencia, el bono podría ascender a un 9% frente a rendimiento de excelencia en ambos componentes del incentivo.



IV.b) Composición Individual

Al igual que el año 2014, para el presente período se aprueba el incentivo individual para los integrantes de la Unidad de Análisis de Fondo: Jefaturas y abogados¹.

Dichos compromisos miden la productividad individual y grupal del equipo de fondo, entendida esta como el conjunto el cumplimiento de tres variables: oportunidad, volumen y calidad.

La composición del sistema de incentivos individual para estos trabajadores es el siguiente:

Tipo de Incentivos	Abogados Unidad de Fondo	Jefe Unidad de Análisis de fondo
Individual	7%	5%
Colectivo	1%	-
Institucional	-	3%
Total	8%	8%

La asignación del incentivo individual se encuentra diferenciada para el caso del componente individual. El detalle de esta asignación se encuentra en el punto IV.e) de este documento.

Para la asignación del incentivo institucional y colectivo que complementa el componente individual los tramos de cumplimiento son iguales al vigente para el resto de la institución, variando únicamente el porcentaje de asignación del incentivo colectivo para analistas:

Grado de Cumplimiento Metas	% de incentivo INSTITUCIONAL a asignar	% de incentivo a COLECTIVO asignar
1. Igual a 100%	3%+1%	1%+1%
2. Entre el 95% y 99%	3%	1%
3. Entre el 90% y 94%	2,4%	0,8%
4. Entre el 85 %y 89%	1,8%	0,6%
5. Entre el 80% y 84%	1,2%	0,4%
6. Entre el 75% y 79%	0,6%	0,2%
7. Bajo 75% de cumplimiento	Sin Incentivo	Sin Incentivo

¹ Rige para los abogados de la Unidad de Análisis de Fondo con régimen de contratación de renta fija.



Para el caso específico del equipo de Análisis de Fondo, el Consejo Directivo ha aprobado la asignación de un 2% adicional al sistema de incentivo institucional y colectivo frente al cumplimiento del 100%. De este modo, el bono podría ascender a un 11%.

IV.c) Componente Institucional²

N°	OE	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PONDERADOR
1	M1	% de variación en el uso del Portal de Transparencia Nota Técnica N°2	% de variación de visitas del Portal igual o superior al 20%*0.5+% de variación de ingreso de solicitudes de acceso por el Portal igual o superior a 20%*0.5 Dónde: % de variación de visitas del Portal: ((N° de visitas al Portal en el periodo - N° de visitas al Portal referencia 2014= 45.653)/ N° de visitas al Portal referencia 2014= 45.643)*100 % de variación de uso del Portal: ((Promedio de solicitudes ingresados por el Portal a los municipios en el periodo 2015 - Promedio de solicitudes ingresados por el Portal a los municipios en el periodo 2014=9)/ Promedio de solicitudes ingresados por el Portal a los municipios en el periodo 2014=9))*100	100%	25%
2	P1	Índice general de satisfacción de clientes públicos Nota Técnica N°14	Promedio de respuestas positivas de la encuesta de satisfacción de clientes públicos	90%	25%
3	P1	Índice general de satisfacción de clientes privados Nota Técnica N°15	Promedio de respuestas positivas de la encuesta de satisfacción de clientes privados	80%	25%
4	P1	Índice general de Satisfacción del cliente interno Nota Técnica N°16	Resultado ponderado de respuestas positivas de la encuesta de satisfacción de clientes internos	70%	25%

² Las notas técnicas se encuentran declaradas al final de este documento.

IV.d) Componente Colectivo³

Dirección General

Nº	OE	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PONDERADOR
1	M1	% variación de artículos de difusión institucional Nota técnica N°4	$((N^{\circ} \text{ de artículos de difusión} - N^{\circ} \text{ de artículos de difusión institucional de referencia } 2014=1.234) / N^{\circ} \text{ de artículos de difusión institucional de referencia } 2014=1.234) * 100$	+10%	35%
2	CL1	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación de Ciudadanos Nota Técnica N°7	$(N^{\circ} \text{ de acciones de capacitación ejecutadas en el período} / N^{\circ} \text{ de acciones de capacitación programadas}=23)$	100%	35%
3	P2	Índice de comunicación organizacional Nota Técnica N°22	Promedio de respuestas positivas de la dimensión de comunicación organizacional 2015	70%	30%

Dirección Jurídica

Nº	OE	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PONDERADOR
1	P1	Porcentaje de casos admisibles notificados dentro del plazo máximo de 120 días corridos Nota Técnica N°17	$(N^{\circ} \text{ de casos notificados dentro de 120 días corridos} / N^{\circ} \text{ de casos notificados en el período}) * 100$	100%	30%
2	P1	Porcentaje de derivación de casos a SARC Nota Técnica N°19	$(N^{\circ} \text{ de casos derivados a SARC en el período} / N^{\circ} \text{ de casos ingresados en el período}) * 100$	40%	35%
3	-	Porcentaje de cumplimiento Plan de Normativa Nota técnica N°28	$(\text{Suma de los ponderadores de las etapas cumplidas del Plan} / \text{Suma de ponderadores de las etapas planificadas en el período}) * 100$	90%	35%

³ Las notas técnicas se encuentran declaradas al final de este documento.

Dirección de Fiscalización

Nº	OE	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PONDERADOR
1	CL2	Nº de procesos de fiscalización en TA y DAI notificados y auditorías enviadas Nota técnica N°13	Suma de procesos de fiscalización finalizados en el período	15	35%
2	-	% de cumplimiento Plan operativo Nota Técnica N°29	(Suma de los ponderadores de las etapas cumplidas del Plan/ Suma de ponderadores de las etapas planificadas en el período)*100	90%	35%
3	-	Porcentaje de decisiones incumplidas con tratamiento dentro del plazo máximo Nota Técnica N°30	(Nº de denuncias incumplidas con tratamiento dentro del plazo máximo / Nº total de denuncias incumplidas en el período)*100	100%	30%

Dirección de Estudios

Nº	OE	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PONDERADOR
1	-	% de cumplimiento del Modelo de Participación Ciudadana Nota Técnica N°31	(Suma de los ponderadores de las etapas cumplidas del proyecto/ Suma de ponderadores de las etapas planificadas en el período)*100	100%	30%
2	-	% de cumplimiento Plan operativo Nota Técnica N°32	(Suma de los ponderadores de las etapas cumplidas del plan/ Suma de ponderadores de las etapas planificadas en el período)*100	100%	35%
3	-	Porcentaje de convenios de colaboración implementados Nota Técnica N°33	(Nº de convenios de colaboración firmados el 2014 implementados en el período/Nº de convenios firmados el 2014=3)*100	100%	35%



Dirección de Operaciones y Sistemas

Nº	OE	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PONDERADOR
1	CL2	Porcentaje de cobertura de sujetos incorporados a TA en el Portal de Transparencia Nota Técnica N°11	(Nº de municipios con publicación TA en el Portal de Transparencia en el período/Nº de municipios)*100	58% (200 municipios)	30%
2	-	% de cumplimiento Plan operativo Nota Técnica N°32	(Suma de los ponderadores de las etapas cumplidas del plan/ Suma de ponderadores de las etapas planificadas en el periodo)*100	90%	40%
3	CT1	Índice global de madurez de procesos Nota técnica N°24	Promedio de la evaluación de madurez de los procesos institucionales=34 procesos	87%	30%

Dirección de Administración, Finanzas y Personas

Nº	OE	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META 2015	PONDERADOR
1	CT2	Índice de clima laboral Nota Técnica N° 25	(Suma total de respuestas positivas/Nº total de respuestas)*100	> a 71% (Rango positivo)	35%
2	CT2	Índice de satisfacción del proceso de capacitación Nota Técnica N°26	(Suma total de respuestas positivas ESCI/Nº total de respuestas)	65%	30%
3	-	Porcentaje de cumplimiento de plazos máximos de servicios internos Nota Técnica N°34	Porcentaje de cumplimiento por proceso 1*0,15+ Porcentaje de cumplimiento por proceso 2*0,15+ porcentaje de cumplimiento por proceso 3*0,15+ Porcentaje de cumplimiento por proceso 4*0,15+ Porcentaje de cumplimiento por proceso 5*0,4) Donde: Proceso 1: licitación menores a	90%	35%

		<p>1000 UTM; plazo máximo 50 días hábiles; hasta emisión orden de compra o firma de contrato. Ponderador: 15%</p> <p><u>Proceso 2:</u> licitación mayores a 1000 UTM; plazo máximo 60 días hábiles, hasta firma de contrato. Ponderador: 15%</p> <p><u>Proceso 3:</u> reclutamiento y selección; plazo máximo 40 días hábiles. Ponderador: 15%</p> <p><u>Proceso 4:</u> pago de factura; plazo máximo 25 días corridos. Ponderador: 15%</p> <p><u>Proceso 5:</u> despacho de correspondencia; plazo máximo 2 días hábiles. Ponderador: 40%</p>		
--	--	--	--	--

IV.e) Componente individual

Abogado de análisis de fondo

El incentivo individual de los abogados de esta Unidad consiste en la combinación del cumplimiento de las variables de oportunidad, volumen y calidad en los estándares señalados en el cuadro a continuación. Según el nivel de cumplimiento de cada uno de estos estándares se otorga un porcentaje de la asignación señalada:

VARIABLES	RESULTADOS	% DE ASIGNACIÓN
Oportunidad (2%)	95% de los casos se gestionan en un plazo máximo de 40 días corridos	2%
	80% de los casos se gestionan en un plazo máximo de 40 días corridos	1%
Volumen (4%)	16 casos aprobados en el mes por el consejo directivo para su notificación.	4%
	14 casos aprobados en el mes por el consejo directivo para su notificación.	3%
	12 casos aprobados en el mes por el consejo directivo para su notificación.	2%
Calidad (1%)	90% satisfecho/ muy satisfecho.	1%

Notas técnicas:

- a) Este indicador rige a contar de 1° de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2015.
- b) El tiempo de gestión del analista, se contabiliza desde la asignación del caso hasta la aprobación del Consejo Directivo.
- c) Se contempla extensión de plazos de tramitación para:
 - ✓ Los casos que presenten una audiencia, MPMR tendrá una extensión de plazo de 30 días corridos.
 - ✓ Los casos que presenten una profundización tendrá una extensión de 7 días corridos.
- d) La evaluación de la oportunidad se inicia a contar de la producción de 10 casos por analistas, bajo esta producción no se otorga incentivo por concepto de oportunidad.
- e) La evaluación de calidad se realizará por el Consejo Directivo.
- f) Los casos que formen parte del stock serán incorporados a esta medición solo para efectos del volumen, excluyéndose la oportunidad.
- g) Para efectos de su medición se considera la ponderación de los casos en: alta (1,8), media (1,4) y baja (1).
- h) La frecuencia de medición del indicador es mensual, y su evaluación de resultados es acumulada (periodo 2015).
- i) Se complementa con el incentivo colectivo, y se exceptúa el incentivo institucional.
- j) Se da la posibilidad de aumentar su incentivo en un 1% adicional para cada componente (individual y colectivo) frente al cumplimiento del 100%.

Jefe Unidad de análisis de fondo

La asignación del incentivo individual de la Jefatura de la Unidad de Análisis de Fondo, consiste en los mismos componentes vigentes para los abogados analistas, sin embargo, la medición abarca el rendimiento promedio del equipo en las tres variables: Oportunidad, Volumen y Calidad. De este modo, cada componente tiene una asignación del incentivo, el cual asciende al 5% y sus tramos de cumplimiento se informan a continuación:

VARIABLES	RESULTADOS	% DE ASIGNACIÓN
Productividad promedio del equipo (2%)	<i>El promedio de cumplimiento de los estándares del equipo es del 100,0%</i>	2%
	<i>El promedio de cumplimiento de los estándares del equipo se ubica entre el 90,0% y el 99,9%</i>	1%
	<i>El promedio de cumplimiento de los estándares del equipo se ubica entre el 80,0% y 89,9%</i>	0.5%
Tiempos promedio de tramitación de casos. (2%)	<i>100% de los casos se tramitan en un tiempo máximo de 50 días corridos.</i>	2%
	<i>90% de los casos se tramitan en un tiempo máximo de 50 días corridos.</i>	1%
	<i>80% de los casos se tramitan en un tiempo máximo de 50 días corridos.</i>	0.5%
Calidad (1%)	<i>[95% - 99,9] satisfacción general</i>	1%
	<i>[90% - 95%]satisfacción general</i>	0.5%

Notas Técnicas:

- Este indicador rige a contar del 1° de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2015.
- Los tiempos de tramitación de casos se contabilizan desde la recepción del caso desde la Unidad de Admisibilidad hasta el envío de la decisión a la Oficina de Partes.
- Los casos que formen parte del stock serán incorporados a esta medición solo para efectos del volumen, excluyéndose la oportunidad.
- La frecuencia de medición del indicador es mensual, y su evaluación de resultados es acumulada (periodo 2015).
- Se complementa con el incentivo institucional.
- Se da la posibilidad de aumentar su incentivo en un 1% adicional para cada componente frente al cumplimiento del 100%.



V. Modificaciones

Acorde con lo señalado en el artículo 12° del Reglamento N°759/2014, los indicadores, metas, fórmulas de cálculo y mecanismos de verificación definidos en este documento, **sólo podrán ser modificadas por aprobación del Consejo Directivo, a solicitud del Director General, bajo circunstancias fundadas en sobrevenir causas externas e imprevistas que limiten seriamente su logro.**

En consecuencia, frente a causales de esta magnitud es de responsabilidad de los Directores comunicar oportunamente al Director General, mediante la entrega de los antecedentes que fundamenten dicha situación. Le corresponderá a la Unidad de Planificación y Calidad apoyar en la calificación de esta situación, mediante la emisión de un informe técnico que permita al Director General acoger o rechazar la solicitud de modificación de metas ante el Consejo Directivo.

Sin perjuicio de lo anterior, la Unidad de Planificación y Calidad, efectuará en intervalos planificados trimestralmente el monitoreo del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en este documento e informará al Director General, las alertas y ajustes al marco estratégico requeridos teniendo a la luz los resultados parciales.

VI. Notas Técnicas

1.
 - a) El ITAI, índice de transparencia y acceso a la información pública está constituido por dos dimensiones: dimensión ciudadana y dimensión sujetos obligados. A su vez, cada dimensión está compuesto por subdimensiones:
 - i) Ciudadana: valoración y conocimiento
 - ii) sujetos obligados: valoración, conocimiento y capacidades institucionales.
 - b) La fórmula de cálculo y ponderadores de cada dimensión y sus respectivas subdimensiones se encuentran definidos en la presentación realizada por la Dirección de Estudios en sesión del Consejo Directivo del mes de febrero de 2015.
 - c) Valor de referencia del ITAI 2014: 45%, según reformulación del ITAI.
 - d) El cumplimiento de este indicador se logra a partir de un resultado superior a la meta, es decir, desde 45,1%.
 - e) La información de cumplimiento de esta meta será reportada por la Dirección de Estudios.
2.
 - a) Se entiende por uso del Portal a las visitas efectuadas al Portal de Transparencia del Estado más el ingreso de solicitudes de acceso a la información a los municipios registradas por esta vía.



- b) Las visitas a la página del Portal serán medidas en el período enero a diciembre de 2015, obteniendo un promedio mensual de visitas al Portal.
 - c) El valor de referencia de promedio de visitas mensuales a la web del Portal, considera las visitas efectuadas en el último trimestre (octubre a diciembre de 2014) y asciende a 45.653 visitas mensuales.
 - d) El ingreso de solicitudes de acceso a los Municipios vía presencial o en línea se entiende a partir del registro de la solicitud a este sistema.
 - e) El valor de referencia de promedio mensual de solicitudes de acceso ingresadas al Portal en los Municipios el año 2014 es de: 9 solicitudes promedio mensuales, medidas respecto de 119 Municipios que iniciaron implementación a contar del 2013.
 - f) La medición comprenderá como alcance a los Municipios que se encuentren en el Portal hasta Diciembre de 2014.
 - g) La información de cumplimiento de esta meta será reportada por la Dirección de Operaciones y Sistemas.
- 3.
- a) Se entenderá por "presencia del CPLT en la agenda noticiosa" a los artículos de difusión emitidos en medios de difusión nacional, regional y/o internacional, siendo estos notas crónicas (de elaboración periodísticas), entrevistas a autoridades del CPLT, cartas, editoriales y columnas de opinión en el cual se utilice al CPLT como fuente de información.
 - b) Se entenderá por "artículos de difusión institucional" los emitidos mensualmente por los medios de prensa y cuya temática se clasifique de acuerdo a la taxonomía institucional: difusión, resolución de casos, fiscalización, institucionalidad, normativa y protección de datos personales.
 - c) Las notas de difusión serán calificadas con un puntaje total de 5 a 15, según documento de atributos y puntuaciones elaborado por la Dirección de Estudios.
 - d) El resultado final del indicador, es el promedio anual de los porcentajes de cumplimiento mensual.
 - e) La información de cumplimiento de esta meta será reportada por la Dirección de Estudios
- 4.
- a) Se entenderá por "artículos de difusión institucional" los emitidos mensualmente por los medios de prensa y cuya temática se clasifique de acuerdo a la taxonomía institucional.
 - b) Se exceptúan de esta medición a todos los artículos de difusión en temáticas de transparencia gatillada por otros actores y clasificada, según la taxonomía institucional en la categoría: "otras acciones".
 - c) El valor de referencia del período enero a diciembre de 2014 es de: 1.234 noticias.
 - d) La información de cumplimiento de esta meta será reportada por la Dirección de Estudios.



- 5.
- a) Se entiende por acciones de relacionamiento las gestiones (reuniones y/o envío de boletines) dirigidas a cinco grupos estratégicos: Ejecutivo, Municipios, Organismos Autónomos, RTA y organismos internacionales, ONGs. Se propondrá una periodicidad ajustada a cada grupo la que, junto con las acciones, deberán estar contenidas en el Plan de Relacionamiento.
 - b) El foco del relacionamiento del año 2015 es potenciar la red de contactos, promoviendo alianzas que apalanquen la misión institucional del CPLT.
 - c) El Plan de Relacionamiento deberá ser aprobado en Comité Director a más tardar el 09 de marzo de 2015.
- 6.
- Se aplica nota técnica N°1, a excepción de la letra c) y d) que se reemplaza por las letras a) y b) a continuación:
- a) Valor de referencia del 2014: 28% según reformulación del ITAI.
 - b) El cumplimiento de este indicador se logra a partir de un resultado superior a la meta, es decir, desde 28,1%.
- 7.
- a) La meta del año 2015 se descompone en las siguientes acciones:
 - 1 actividad en 9 región = 9 acciones
 - 2 actividades en 5 Regiones (audiencias distintas)=10 acciones
 - 4 actividades en RM (con foco en ámbito educativo)= 4 acciones
 - b) El resultado final será el promedio de cumplimiento de estos tres componentes, fijando un tope de cumplimiento del 100% por indicador.
 - c) Se entiende por acciones de capacitación a los talleres presenciales cuyos contenidos entregados estén relacionados con la ley de transparencia, derecho de acceso a la información y ejemplos con casos reales y prácticos.
 - d) Las acciones de capacitación se enmarcan en la estrategia que busca diversificar la matriz de organizaciones y dirigentes sociales y ciudadanos a los cuales capacitar. Se fortalecerá el trabajo colaborativo con otras Instituciones con arraigo territorial, tal de incidir en cobertura: a) Fundación para la Superación de la Pobreza; b) DOS (División de Organización Sociales); c) INJUV (Instituto Nacional de la Juventud), Centros de Educación Superior. Lo anterior deberá quedar consignado en registros de asistencia que permitan identificar el público objetivo señalado.
 - e) El Plan de capacitación deberá ser aprobado en Comité Director a más tardar el 20 de marzo de 2015.
- 8.
- a) El Plan de Redes Sociales tiene por objeto incorporar la gestión de redes sociales como función permanente del Consejo para la Transparencia. Sus contenidos deben considerar al menos: diagnóstico, el levantamiento de buenas prácticas en base a modelos exitosos, el levantamiento de

procesos; definición de funciones y atribuciones; definición de perfiles de competencias; la evaluación de la contratación de un profesional community manager.

- b) El Plan de Redes Sociales deberá ser aprobado en Comité Director a más tardar el 09 de marzo de 2015.

9.

Se aplica nota técnica N°1, a excepción de la letra c) y d) que se reemplaza por las letras a) y b) a continuación:

- a) Valor de referencia del 2014: 62% según reformulación del ITAI.
b) El cumplimiento de este indicador se logra a partir de un resultado superior a la meta, es decir, desde 62,1%.

10.

a) La meta del año 2015 se descompone en las siguientes acciones:

- Imparticiones mensual del EducaTransparencia = 10 acciones
- actividad del MGTM (sólo MGTM)= 5 acciones
- actividades regionales de actualización de enlaces y/o funcionarios públicos= 5 acciones.

b) El resultado final será el promedio de cumplimiento de estos tres componentes, fijando un tope de cumplimiento del 100% por indicador.

c) Los públicos objetivos del plan de capacitación 2015 son: i) actualización de enlaces; ii) funcionarios públicos de gobierno, y iii) sujetos obligados de la estrategia municipal del CPLT.

d) Se entiende por acciones de capacitación a los cursos presenciales y/o vía e-learning cuyos contenidos entregados estén relacionados con la ley de transparencia, derecho de acceso a la información, jurisprudencia del Consejo, instrumentos regulatorios y herramientas de acompañamiento del Consejo, y Ley de Lobby.

e) Se exceptúan de este indicador, las charlas con duración de 2 horas.

f) El plan de capacitación deberá ser aprobado en Comité Director al 20 de marzo de 2015.

11.

a) Se entiende por incorporación de sujetos obligados en el módulo de TA del Portal de Transparencia cuando se cumplan estas dos condiciones:

- Exista al menos una publicación realizada en el módulo de Transparencia Activa y
- Que esta publicación sea certificada mediante autoevaluación enviada por el Municipio.

b) Los avances parciales deberán estar planificados trimestralmente para su reporte.



12.

- a) Se entiende por incorporación de sujetos al Portal de Transparencia:
- En el caso de los municipios: mediante la firma de actas de implementación de parte de los municipios, quedando así habilitados para el uso del Portal.
 - En el caso de los organismos Administración Central se entenderá cuando estos estén interoperando en el PTE, reflejado en un reporte emitido por la DOS (aplica tanto para SGS como para No SGS).
 - Adicionalmente y en la medida que existan solicitudes de acceso se extraerá estadísticas de uso del Portal.
- b) Este indicador, se medirá respecto de aquellos convenios firmados entre el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2015 y con incorporación de los sujetos obligados en el mismo período.
- c) Los avances parciales deberán estar planificados trimestralmente para su reporte.

13.

- a) Los procesos de fiscalización estarán planificados en el plan operativo 2015 de la Dirección de Fiscalización, el cual deberá ser presentado en Comité Director a más tardar al 09 de marzo de 2015.
- Para el 2015 se contempla la ejecución de procesos de fiscalización TA, DA1 y auditorias que se indican a continuación.
 - Transparencia Activa (9 procesos): Municipios (345); Corporaciones Municipales (53 Salud y Educación); Universidades (16); Empresas Públicas (30); SEREMIS (45); OAE foco Subsidios y otros beneficios; OAE foco mecanismos de participación ciudadana; OAE foco trámites. Fundaciones Primera Dama (7).
 - Derecho de acceso a la información web (4 procesos): se fiscalizará aquellos organismos (Municipios, Universidades, OAE Administración Central y SEREMI's) en los que la solicitud de acceso no ingresó o no se le dio respuesta en los procesos 2014.
 - Derecho de acceso a la información presencial (1 proceso): Muestra representativa (Base 2014=156)
 - Auditorías (1 proceso): auditorias presenciales a 25 Organismos.
- b) Los procesos de fiscalización TA deberán considerar dentro de sus contenidos la evaluación de usabilidad y buenas prácticas, cuando correspondan.
- c) Se entiende por cumplido este indicador, una vez que se haya notificado por Oficina de Partes el 100% de los informes de fiscalización del período 2015 y se haya presentado los resultados en sesión del Consejo Directivo o Comité Director, según corresponda. Por otro lado otra parte, la Dirección de Fiscalización deberá proporcionar a la Unidad de Comunicaciones todos los resultados y estadísticas que requiera para la estrategia de difusión (Minutas y presentaciones).
- d) El plazo de cumplimiento de Oficina de Partes se establece para procesos masivos según volumen siendo condición para dar cumplimiento a este indicador el que esta Oficina cumpla los plazos por ella definidos, según

consta en la nota técnica n°34 de este documento. Ante incumplimiento de esta Unidad, este indicador se medirá hasta la recepción de los informes de fiscalización de parte de la Oficina de Partes.

- e) Todos los procesos de fiscalización se realizarán en los plazos establecidos, siempre que se cuente con los sistemas informáticos y computacionales (herramientas de fiscalización, Portal de Transparencia, conexión a internet y PC) funcionando en perfectas condiciones.

14.

- a) Se entiende por cliente público a los enlaces y enlaces administradores, Jefes de Servicio, alcaldes, funcionarios públicos y municipales en general.
- b) La evaluación de la satisfacción de los clientes públicos es el resultado ponderado de la satisfacción con aspectos generales del servicio del CPLT (60%) y otros servicios específicos que se van modificando a lo largo del tiempo (40%).
- c) Se entiende por respuestas positivas a aquellas ubicadas en los parámetros: "Satisfechos" y "Muy satisfechos".
- d) La metodología de evaluación deberá ser presentada al Comité Director para su aprobación.
- e) El resultado de referencia de cumplimiento del año 2014 es de: 92,2%.
- f) La información de cumplimiento de la meta será reportada por la Dirección de Estudios.

15.

- a) Se entiende por cliente privado a los reclamantes, consultantes y solicitantes del Consejo para la Transparencia.
- b) La evaluación de la satisfacción de los clientes públicos es el resultado ponderado de la satisfacción con aspectos generales del servicio del CPLT (60%) y otros servicios específicos que se van modificando a lo largo del tiempo (40%).
- c) Se entiende por respuestas positivas a aquellas ubicadas en los parámetros: "Satisfechos" y "Muy satisfechos".
- d) La metodología de evaluación deberá ser presentada al Comité Director para su aprobación.
- e) El resultado de referencia de cumplimiento del año 2014 es de: 76,3%.
- f) La información de cumplimiento de la meta será reportada por la Dirección de Estudios.

16.

- a) Los procesos a ser medidos en este indicador, son todos aquellos medidos en el proceso 2014, más los procesos que implementan y certifican la norma ISO 9001: 2000.
- b) A esta evaluación se agregará la medición de los procesos internos de la Dirección Jurídica y Dirección de Fiscalización, sin embargo, sus resultados no serán incluidos dentro de la evaluación final.
- c) La medición que da cumplimiento a este indicador, es aquella obtenida de la pregunta: "En general, cuán satisfecho se encuentra con los



servicios...." Entendiéndose por respuestas positivas a las ubicadas en el parámetro: Satisfechos y Muy satisfechos.

- d) La encuesta será aplicada por la Dirección de Estudios, previa coordinación con las áreas involucradas y la Unidad de Planificación y Calidad.
- e) La metodología de evaluación deberá ser presentada al Comité Director para su aprobación.
- f) Se entiende por resultado ponderado al resultado obtenido en los parámetros señalados multiplicado por el número de encuestados.
- g) El valor de referencia del año 2014 es de: 69%

17.

- a) Se entiende por casos admisibles, las decisiones de fondo y desistimientos.
- b) El tiempo máximo se mide en días corridos y comprende los casos cerrados medidos desde el ingreso del caso al Consejo hasta la notificación de la decisión por parte de la Oficina de Partes.
- c) El primer día se considera día 0, siendo condición para dar cumplimiento a este indicador el que la Oficina de Partes cumpla los plazos por ella definidos, según consta en la nota técnica n°34 de este documento. Ante incumplimiento de dicha Oficina, este indicador se medirá hasta la recepción de las decisiones de parte de la Oficina de Partes.
- d) La medición se inicia a contar del mes de marzo de 2015 y considerará los casos ingresados a contar del 01 de enero de 2015. Se exceptúa de esta medición, los casos abiertos del 2014. Dichos casos serán identificados y tendrán un indicador orientado a su tramitación.
- e) Los casos ingresados el año 2015 serán exceptuados de este indicador, cuando el Consejo Directivo autorice la extensión de los plazos de tramitación, previa solicitud efectuada por el Director Jurídico y/o el Jefe de la Unidad con anterioridad al cumplimiento de los 120 días. De lo anterior se deberá dejar constancia, en el Acta del Consejo Directivo correspondiente.
- f) El resultado final de cumplimiento de este indicador es acumulado y consiste en el promedio de cumplimiento mensual.

18.

- a) Se entiende por casos admisibles, las decisiones de fondo y desistimientos.
- b) El tiempo promedio se mide en días corridos y comprende los casos cerrados medidos desde el ingreso del caso al Consejo hasta la notificación de la decisión por parte de la Oficina de Partes.
- c) El primer día se considera día 0, siendo condición para dar cumplimiento a este indicador el que la Oficina de Partes cumpla los plazos por ella definidos, según consta en la nota técnica n°34 de este documento. Ante incumplimiento de esa Oficina de Partes, este indicador se medirá hasta la recepción de las decisiones de parte de la misma Oficina de Partes.
- d) La medición se inicia a contar del mes de marzo de 2015 y considerará los casos ingresados a contar del 01 de enero de 2015. Se exceptúa de esta

- medición, los casos abiertos del 2014. Dichos casos serán identificados y tendrán un indicador orientado a su tramitación.
- e) Los casos ingresados el año 2015 serán exceptuados de este indicador, cuando el Consejo Directivo autorice la extensión de los plazos de tramitación, previa solicitud efectuada por el Director Jurídico y/o el Jefe de la Unidad con anterioridad al cumplimiento de los 120 días. De lo anterior se deberá dejar constancia, en el Acta del Consejo Directivo correspondiente.
- f) El resultado final de cumplimiento de este indicador es acumulado y consiste en el promedio de cumplimiento mensual.
- 19.
- a) El volumen sobre el cual se calcula esta medición no considera los Reclamos por transparencia activa (TA) (no derivables a SARC) y los casos declarados inadmisibles (excluidas las derivadas de SARC).
- b) El resultado final de cumplimiento de este indicador es acumulado y consiste en el promedio de cumplimiento mensual.
- 20.
- a) El stock de casos estará integrado por aquellos casos abiertos al 31 de diciembre de 2014.
- b) El plazo para el tratamiento de estos casos es hasta el 30 de junio de 2015.
- c) Se entiende por tramitado, a la notificación de la decisión por parte de la Oficina de Partes, siendo condición para dar cumplimiento a este indicador el que esta Oficina cumpla los plazos por ella definidos, según consta en la nota técnica n°34 de este documento. Ante incumplimiento de esta Oficina, este indicador se medirá hasta la recepción de las decisiones de parte de la Oficina de Partes.
- d) Para los casos que se acuerden en la última semana del mes de junio, se respetarán los plazos de notificación de Oficina de Partes ocurridos en el mes de julio.
- e) La tramitación dentro de plazo de estos casos, no serán considerados para efectos de la medición del sistema de incentivos individual en su componente de oportunidad.
- f) El resultado final de cumplimiento de este indicador es acumulado y consiste en el despacho total de las respectivas decisiones por parte de Oficina de Partes.
- 21.
- a) Se entiende por acciones de difusión a notas prensa emanadas preferentemente a partir de fuentes institucionales: conferencia de prensa y/o contacto de prensa. Además, se considerará para efectos de este indicador la difusión en medios institucionales y/o redes sociales.
- b) La meta se compone de la difusión de prestaciones y resultados de la información relativa a productos derivados de procesos o proyectos institucionales.



- c) Las acciones de difusión deberán estar planificadas en el plan de difusión institucional a ser presentado en marzo de 2015 al Comité Director y será revisado de manera trimestral por esta instancia, con el objeto de efectuar el análisis de entorno.

22.

- a) El índice de comunicación organizacional forma parte de la medición anual del clima laboral y está compuesto por las preguntas N° 22 a la 27 del Estudio de Clima Laboral 2013, siendo estas preguntas replicables el año 2015.
- b) El valor de referencia del año 2014 es de: 70%
- c) La información de cumplimiento de esta meta será reportada por la Dirección de Administración, Finanzas y Personas en el último trimestre del 2015.
- d) El hito final de cumplimiento de este indicador es la presentación del estudio de clima ante Consejo Directivo y su comunicación al interior del Consejo.

23.

- a) El proceso de innovación comprende la ejecución de siete etapas: i) Búsqueda y descubrimiento; ii) Exploración y alcance; iii) compromiso y planificación; iv) desarrollo o realización; v) Testing/prototipo/marcha blanca/ validación; vi) lanzamiento; vii) revisión y optimización.
- b) Sin embargo para efectos de este indicador, se considerará implementado un proceso de innovación cuando se cumplan las cinco primeras etapas.
- c) Sin perjuicio de cómo se definan los procesos de innovación a implementar en el año (concursos de ideas, desafíos de innovación o recepción espontánea de ideas ante el Comité de Innovación), los procesos de innovación, deberán ser formalizados en Comité de Innovación, instancia que deberá conocer de la programación de sus etapas en el transcurso del 2015.
- d) El hito final de cumplimiento del indicador es el reporte de evaluación de la aplicación del prototipo en instancia del Comité de Innovación para cada proceso.

24.

- a) Se contempla la realización de dos evaluaciones en el año: la primera a efectuarse en abril de 2015, con el objeto de establecer valores esperados y la segunda a noviembre de 2015, con el objeto de evidenciar la mejora de los procesos.
- b) La evaluación de madurez de procesos a considerar para efectos de este indicador, será la segunda evaluación efectuada en Noviembre de 2015.
- c) El valor de referencia del año 2014 es de: 84%.

25.

- a) Indicador medido a través del estudio anual de clima laboral.
- b) Valor de referencia año 2014: 76,23 (positivo).

- c) El cumplimiento de este indicador se logra a partir de un resultado igual o superior al 71,0% de cumplimiento y no se considerará aproximación de decimales.
- d) Se hace presente que el rango positivo está comprendido entre el 71,0 y 80,9%.
- e) El hito final de cumplimiento de este indicador es la presentación del estudio de clima ante Consejo Directivo y su comunicación al interior del Consejo.

26.

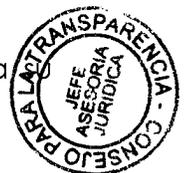
- a) El resultado de este indicador se insuma a partir de dos fuentes de información:
 - Estudio de Satisfacción del Cliente interno (ESCI): evaluación obtenida a partir de las respuestas a la pregunta: En general, ¿Cuán satisfecho está con los servicios de capacitación?, cuyas respuestas se ubiquen en los parámetros "satisfechos" y "muy satisfechos", considerándose para estos efectos como "servicios de capacitación" la planificación y ejecución de cursos de capacitación del año.
 - Encuestas de evaluación de la satisfacción de cursos de capacitación ejecutados por la Unidad de Gestión de Personas (UGP), del cual se obtendrá el promedio de respuestas positivas en la variable "Evaluación de la capacitación". El promedio de respuestas por curso de capacitación serán ponderadas según el número de encuestados y participantes efectivos de cada curso.
- b) El valor de referencia del año 2014 es: 61,2%.
- c) La encuesta será aplicada por la Dirección de Estudios en lo que respecta a la satisfacción del Cliente Interno y por la Unidad de Gestión de Personas en lo relacionado con la evaluación de cada curso de capacitación.
- d) La información de cumplimiento de esta meta le corresponderá a la Dirección de Estudios.

27.

- a) El índice de coordinación entre áreas forma parte de la medición anual del clima laboral y está compuesto por las preguntas N° 33 a la 37 del Estudio de Clima Laboral 2013, siendo estas preguntas replicables el año 2015.
- b) El valor de referencia del año 2014 es de: 62,5%.
- c) La información de cumplimiento de esta meta será reportada por la Dirección de Administración, Finanzas y Personas en el último trimestre del 2015.
- d) El hito final de cumplimiento de este indicador es la presentación del estudio de clima ante Consejo Directivo y su comunicación al interior del Consejo.

28.

- a) El Plan de normativa deberá ser presentado al Comité Director para aprobación a más tardar el 09 de marzo de 2015.



- b) En el evento de que el plan no cuente con ponderadores por etapas, se asignará un valor a partir de la totalidad de etapas que conforman el plan (Por ejemplo: 4 etapas= 100%, cada etapa=25%).
- c) Los productos finales deberán ser presentados al Comité Director y/o Consejo Directivo dependiendo de su naturaleza.
- d) Este indicador rige a contar del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre, su frecuencia de medición es trimestral y su medio de verificación son los productos comprometidos en el Plan, así como el reporte de retroalimentación trimestral.

29.

- a) El plan operativo de la dirección deberá contener todas las iniciativas definidas en el Mapa Estratégico y que tengan responsabilidad en la Dirección.
- b) En el evento de que el plan no cuente con ponderadores por etapas, se asignará un valor a partir de la totalidad de etapas que conforman el plan (Por ejemplo: 4 etapas= 100%, cada etapa=25%).
- c) Los ponderadores de cada etapa deberán tener un valor máximo de 30%.
- d) Este indicador rige a contar del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre, su frecuencia de medición es trimestral y su medio de verificación son los productos normativos comprometidos en el Plan, así como el reporte de retroalimentación trimestral.

30.

- a) Se entiende por decisiones incumplidas a aquellas generadas a partir de la denuncia del reclamante y/o con vencimiento de plazo detectado por la Dirección de Fiscalización en el ejercicio del seguimiento de decisiones.
- b) El plazo máximo de tratamiento de incumplimientos son:
- c) Denuncia reclamante: 20 días hábiles. Se cuentan desde su fecha de recepción en la Unidad de Seguimiento y Decisiones, hasta el cumplimiento de la decisión o su presentación en sesión del Consejo Directivo (en el caso de persistir el incumplimiento).
- d) Decisión vencida: 30 días hábiles. Se cuenta desde el despacho del oficio de incumplimiento hasta el cumplimiento de la decisión o su presentación en sesión del Consejo Directivo (en el caso de persistir el incumplimiento).
- e) El resultado final de este indicador, se obtiene a partir del promedio de cumplimiento de los tiempos máximos según el tipo de incumplimiento.
- f) El medio de verificación es un reporte del Sistema Consejo 360 alimentado por el Sistema de Seguimiento de Decisiones.
- g) Ante eventuales modificaciones de la tabla de sesión del Consejo Directivo, se suspenderá el tiempo de medición hasta la sesión siguiente.
- h) Se exceptúan de la medición los casos que tienen instrucción de sumario, reclamo de ilegalidad pendiente y así como las decisiones que dentro de su decisión realiza recomendaciones a organismos públicos, las cuales se entiende no tienen un carácter obligatorio.

- i) Este indicador rige a contar del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre, su frecuencia de medición es mensual y su medio de verificación es el reporte del Sistema Consejo 360°.
- 31.
- a) El Modelo de Participación ciudadana para el año 2015 contempla la realización de dos procesos: Consulta Pública y Consejo en línea.
 - b) Dentro de su planificación se deberá contemplar la ejecución de las siguientes etapas: Diseño metodológico; Levantamiento de Información; Análisis y construcción/ajuste del Modelo; Presentación del Modelo de Consulta Pública y entrega de insumo para elaboración de recomendación normativa.
 - c) Se deberá considerar la entrega de un insumo para recomendación por semestre siendo este el medio de verificación que da por cumplido el indicador.
 - d) Este indicador rige a contar del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre, su frecuencia de medición es trimestral y su medio de verificación es el insumo entregado a la Unidad de Normativa.
- 32.
- a) En el evento de que el plan no cuente con ponderadores por etapas, se asignará un valor a partir de la totalidad de etapas que conforman el plan (Por ejemplo: 4 etapas= 100%, cada etapa=25%).
 - b) Los ponderadores de cada etapa deberán tener un valor máximo de 30%.
 - c) Este indicador rige a contar del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre, su frecuencia de medición es trimestral y su medio de verificación son los productos comprometidos en el Plan, así como el reporte de retroalimentación trimestral.
- 33.
- a) Se considerará para efectos de este indicador todos aquellos convenios firmados por el Consejo para la Transparencia el año 2014 con instituciones públicas o privadas con la finalidad de disponibilizar datos públicos (Subsecretaría de Salud Pública, Ministerio del Medio Ambiente, Bolsa de Comercio de Santiago).
 - b) Los planes de trabajo por convenio deberán ser presentados en Comité Director a más tardar el 15 de abril de 2015 para su aprobación.
 - c) Se entiende por convenios implementados a aquellos que logren la entrega de al menos tres productos aprobados en el plan de trabajo.
 - d) Este indicador rige a contar del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre, su frecuencia de medición es trimestral y su medio de verificación son los productos comprometidos en los convenios.



34.

- a) Se entiende por % de cumplimiento por proceso al: $(N^{\circ} \text{ total de servicios tramitados dentro del plazo máximo} / N^{\circ} \text{ total de servicios tramitados en el periodo}) * 100$.
- b) Los servicios tramitados corresponden a la suma de requerimientos tramitados por proceso.
- c) No se contemplan excepciones de medición para este indicador.
- d) Respecto de los tiempos de tramitación de Oficina de Partes, se establece un plazo máximo de tramitación de oficios del proceso de solución de conflictos, seguimiento de decisiones y SAI de dos días hábiles. Para procesos masivos la notificación de documentos tendrá un plazo acorde con el volumen de ingreso de documentación, según se indica:

Cantidad de documentos	Días hábiles de notificación (máximo)
1 - 100	2
101 - 300	3
301 - 500	5
501 -	7

- e) El resultado final de cumplimiento de este indicador es acumulado y consiste en el promedio de cumplimiento mensual de cada proceso multiplicado por su respectivo ponderador.
- f) Este indicador rige a contar del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre, su frecuencia de medición es mensual y su medio de verificación es el reporte del Sistema Consejo 360°.

VII. Identificación de Cambios

No aplica, por ser primera versión del documento.

