

## Indicadores Transversales

**Indicador 1**

Nombre del Indicador	: Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
Fórmula de Cálculo	: $(N^{\circ} \text{ de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t} / N^{\circ} \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t}) * 100$
Nota Técnica	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las actividades con evaluación de transferencia al puesto de trabajo deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación.</li> <li>2. 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>3. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas corresponden a las ejecutadas durante el año t, que han sido programadas por la institución y revisadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil al 31 de Diciembre del año t-1 y deberán ser registradas en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a> durante el año t.</li> <li>4. 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>, donde los instrumentos que evidencian el uso de la metodología, son los que se mencionan a continuación, y deben ser registrados en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a>, por cada actividad de capacitación evaluada:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha Resumen de Detección de Necesidades.</li> <li>- Guión Metodológico.</li> <li>- Informe de Resultados de Evaluación de Transferencia.</li> <li>- Datos tabulados que acrediten la realización de las evaluaciones de reacción, aprendizaje y transferencia.</li> </ul> </li> <li>5. 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>6. Si una actividad de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo no fuese realizada, el Servicio deberá informar las razones de dicho incumplimiento, señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.</li> </ol>
Compromiso	: 3 actividades
Resultado Efectivo Año 2016	: 100%
Unidad de Medida	: Porcentaje
Numerador efectivo Año 2016	: 3
Denominador efectivo Año 2016	: 3

**Indicador 2**

Nombre del Indicador	: Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Fórmula de Cálculo	: $(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t} / \text{Promedio anual de trabajadores en el año t}) * 100$
Nota Técnica	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accidentes del Trabajo: "Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte" (artículo 5 de la Ley N° 16.744), es decir, aquéllos que generan días perdidos (ausencia al trabajo) o causan el fallecimiento del trabajador.</li> <li>2. 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>3. 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>4. En los Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t se debe aplicar el Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y ser investigados, el cual debería contener como mínimo lo siguiente:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Organización administrativa. Instancia encargada de recibir la notificación del accidente, de gestionar la atención del accidentado, efectuar la denuncia (Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT) y llevar el registro de los accidentes del trabajo.</li> <li>b. Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente.</li> <li>c. Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral.</li> <li>d. Investigación del accidente, medidas Inmediatas y correctivas.</li> <li>e. Registro de los Accidentes del Trabajo.</li> </ol> </li> <li>5. Para el caso de aquellos servicios que de acuerdo a la Ley N° 16.744 deben tener constituido y funcionando un Comité Paritario, éste debe realizar o participar en la investigación de los accidentes de trabajo.</li> <li>6. El indicador es anual, por lo que el periodo de medición es: 1° de enero a 31 de Diciembre año t. Por tanto, la evaluación del indicador debe hacerse en enero del año t+1.</li> </ol>
Resultado Efectivo Año 2016	: 1,1%
Unidad de Medida	: Tasa
Numerador efectivo Año 2016	: 10
Denominador efectivo Año 2016	: 903,2

**Indicador 3**

Nombre del Indicador	: Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
Fórmula de Cálculo	: $(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$
Nota Técnica	: 1. Los procesos de licitaciones en que 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. 2. Los procesos de licitaciones en la que se cerró la recepción de ofertas 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 2016 y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado “desierta” por falta de oferentes. 3. 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).
Resultado Efectivo Año 2016	: 8%
Unidad de Medida	: Porcentaje
Numerador efectivo Año 2016	: 18
Denominador efectivo Año 2016	: 225

**Indicador 4**

Nombre del Indicador	: Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
Fórmula de Cálculo	: $(\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1}) * 100$ .
Nota Técnica	: 1. Trámites: Se entenderán como la interacción entre un organismo del Estado y una persona natural o jurídica. Surge a partir de una solicitud expresa de las personas, que da origen a una secuencia de acciones o tareas de un organismo del Estado, cuyo resultado podrán ser distintos tipos de bienes o servicios. 2. Trámite digitalizado: Para sumar un trámite al numerador se considerarán los niveles de digitalización 3 y 4. 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. Trámite digitalizado Nivel 4: Toda la interacción se realiza en Internet (incluyendo el pago del trámite si corresponde) y no requiere presencia del ciudadano. 3. 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> . 4. Para aquellos trámites que se digitalicen se deberá consultar las recomendaciones técnicas de simplificación e integración de trámites entregadas por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
Resultado Efectivo Año 2016	: 29,41%
Unidad de Medida	: Porcentaje
Numerador efectivo Año 2016	: 15
Denominador efectivo Año 2016	: 51

**Indicador 5**

Nombre del Indicador	: Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.
Fórmula de Cálculo	: $(N^{\circ} \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t} / N^{\circ} \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$
Nota Técnica	: <ol style="list-style-type: none"> <li>Los controles de seguridad están establecidos en la NCh-ISO 27001 vigente. Corresponde a un conjunto de medidas de seguridad de la información, que permiten mitigar los riesgos diagnosticados.</li> <li>Se entenderá por Riesgo, una amenaza potencial que pueda afectar un activo o un grupo de activos y por tanto causar daño a la organización. El riesgo de seguridad de la información corresponde a aquellos asociados a los activos de información que soportan los procesos de provisión de bienes y servicios.</li> <li>Los controles a implementar deben contar con la opinión técnica de la red de expertos, 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>Los controles de seguridad de la información están implementados cuando:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>se cumple con la realización del 100% de la medida planificada, es decir está documentado, en funcionamiento; 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>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>
Compromiso	: 36
Resultado Efectivo Año 2016	: 17%
Unidad de Medida	: Porcentaje
Numerador efectivo Año 2016	: 19
Denominador efectivo Año 2016	: 114
Justificaciones	: <p>El no cumplimiento de los controles comprometidos se justifica por las siguiente razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desvío de recursos dada la situación generada por el evento de la marea roja en la Región de Los Lagos (causa externa).</li> <li>Concentración de recursos presupuestarios y técnicos para formulación del Plan Nacional de Fiscalización 2016.</li> <li>Cambios en la orgánica del Departamento de Tecnologías de la Información.</li> <li>Recorte de recursos presupuestarios en los ítems 21 y 22 aplicadas por el Gobierno Central, donde se debió reasignar el presupuesto en la institución afectando a todas las áreas sobre todo en los proyectos del área de Informática (causa externa).</li> <li>Desvío de recursos dada la situación generada por el proceso de Certificación, costo asumido por el Servicio.</li> </ul>

**Indicador 6**

Nombre del Indicador	: Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
Fórmula de Cálculo	: $(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$
Nota Técnica	: <ol style="list-style-type: none"> <li>Las solicitudes de acceso a información pública respondidas son 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 respondida considera 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 MEI Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable.</li> </ol>
Resultado Efectivo Año 2016	: 82%
Unidad de Medida	: Porcentaje
Numerador efectivo Año 2016	: 1221
Denominador efectivo Año 2016	: 1491

**Indicador 7**

Nombre del Indicador	: Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
Fórmula de Cálculo	: $(N^{\circ} \text{ de compromisos de auditoría implementados en año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1}) * 100$
Nota Técnica	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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>2. Los compromisos de auditorías quedarán establecidos en el "Anexo Compromisos pendientes de implementar", que forma parte del Plan Anual de Auditoría año t, definido por el servicio al 31 de diciembre del año t-1 y revisado por la red de expertos, CAIGG, que emitirá opinión técnica al respecto. El Plan anual de Auditoría y el Anexo respectivo deberá registrarse en el portal <a href="http://www.auditoriainternadegobierno.cl">www.auditoriainternadegobierno.cl</a>, durante el año t.</li> <li>3. Para el trabajo de seguimiento de los compromisos de auditorías se deberá utilizar la metodología formulada por el CAIGG, contenida en los documentos técnicos N°63 versión 02, y N°87 Versión 01, publicados en <a href="http://www.auditoriainternadegobierno.cl/">http://www.auditoriainternadegobierno.cl/</a>.</li> <li>4. 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", que forma parte del Plan Anual de Auditoría año t, son los que se mencionan a continuación: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 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>b. 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>c. 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, máximo 15 días posterior a terminar el Informe de Seguimiento.</li> </ol> </li> <li>5. Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. se cumple con la realización del 100% del compromiso definido, y</li> <li>b. es posible verificar la realización del compromiso a través de sus medios de verificación.</li> </ol> </li> <li>6. 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>
Compromiso	: 17
Resultado Efectivo Año 2016	: 53%
Unidad de Medida	: Porcentaje
Numerador efectivo Año 2016	: 9
Denominador efectivo Año 2016	: 17
Justificaciones	: De los compromisos establecidos en Octubre de 2015, se implementó el 41% de ellos (7) entre los meses de octubre y diciembre de ese año, quedando pendientes 10 para ser implementados en 2016. De esos 10 compromisos, 9 fueron efectivamente implementados en 2016 (53%), quedando uno pendiente (6%), cuya implementación será realizada en el mes de junio de 2017.

**Indicador 8**

Nombre del Indicador	: Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
Fórmula de Cálculo	: $(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo}) * 100$
Nota Técnica	: <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 2011-2020 actualizado, 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, que serán revisados por el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), aplican enfoque de género según lo definido en el Formulario A1 2016 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. Medir indicador(es) diseñados en 2015. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre de 2016, y cuando sea factible para años anteriores (ver Nota 1).</li> <li>c. Incorporar, para los casos nuevos o sin implementar al 2015, 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 Servicio Nacional de la Mujer, que emitirá opinión técnica al respecto y deberán ser registradas en el portal <a href="http://www.sernam.cl">http://www.sernam.cl</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>
Compromiso	: 5 medidas
Resultado Efectivo Año 2016	: 100%
Unidad de Medida	: Porcentaje
Numerador efectivo Año 2016	: 5
Denominador efectivo Año 2016	: 5
Observaciones	: Se implementó el 100% de las medidas para la igualdad de género del programa de trabajo en el año 2016. En particular se cumple con la medición del indicador "Porcentaje de mujeres pertenecientes a las caletas artesanales de la región del Libertador Bernardo O'Higgins, a las que se les ha difundido las implicancias de la aplicación de un Plan de Manejo para recursos bentónicos". De un total de 322 mujeres inscritas en el RPA en la Región de O'Higgins, 99 asistieron a los talleres, recibiendo la capacitación en las temáticas comprometidas y en especial en las implicancias de la aplicación de un plan de manejo, lo que significó un logro del 30.7 % de mujeres capacitadas, siendo la meta de un 30%. Es decir, se cumplió con lo esperado para el año 2016.