

# INFORME CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO 2016

|                   |                           |                      |                     |
|-------------------|---------------------------|----------------------|---------------------|
| <b>MINISTERIO</b> | MINISTERIO DE HACIENDA    | <b>PARTIDA</b>       | 08                  |
| <b>SERVICIO</b>   | DIRECCION DE PRESUPUESTOS | <b>CAPITULO</b>      | 02                  |
| <b>ESTADO</b>     | Proceso finalizado        | <b>FECHA REPORTE</b> | 11-05-2017 15:33:27 |

## INDICADORES FORMULARIO H

| Indicador                                                                                                                                                                                                                  | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Meta 2016 | Efectivo 2016 | Cumple meta criterio incentivo (1) | % Cumplimiento | Ponderación Formulario H |             | Ponderación Formulario Incentivo |             | Justificación / Análisis / Nota                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|-------------|----------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |               |                                    |                | Comprometido             | Obtenido(2) | Comprometido                     | Obtenido(3) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de publicaciones de informes y estudios de la institución año t, que se publican en los plazos establecidos en el calendario de publicación en la página web de la Dipres</p> | <p>(Número de publicaciones de informes y estudios de la institución, que se publican en los plazos establecidos en el calendario de publicación en la página web de la Dipres año t/Número de publicaciones de informes y estudios de la institución establecidos en el calendario de publicación en la página web de DIPRES año t)*100</p> | 100,00%   | 100,00%       | Si                                 | 100,00%        | 20%                      | 20,00%      | 20,00%                           | 20,00%      | <p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: No existen diferencias entre los valores efectivos y los establecidos en la meta para las variables de la fórmula de cálculo.</p> <p>Nota: El indicador mide el cumplimiento de plazos legales para la publicación de estudios e informes, principalmente aquellos comprometidos con el Congreso. El calendario de las publicaciones está disponible en la página web de Dipres a partir del mes de enero de cada año.</p> |



|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |                                    |    |         |     |        |        |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|----|---------|-----|--------|--------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Eficacia/Proceso</u> | (N° de solicitudes de identificación de iniciativas de inversión de los servicios públicos del Gobierno Central, con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el sector pres/N° total de solicitudes de identificación de iniciativas de inversión con recomendación del Subdirector formalizada en un Decreto año t)*100 | 87,90%<br><br>(343.0 /390.0 ) *100 | 88,10%<br><br>(377.0 /428.0 ) *100 | Si | 100,23% | 20% | 20,00% | 10,00% | 10,00% | <p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Los valores efectivos de las solicitudes en materias de inversión de los servicios públicos aumentaron en relación a los establecidos en la meta.</p> <p>Esto se debió especialmente a las medidas tomadas por el Ministerio de Hacienda, en cuanto a la aplicación de una política restrictiva respecto del gasto, en el marco de las reformas que el programa de gobierno debía implementar. Lo anterior llevó a muchos servicios públicos a modificar su programa de gastos durante la ejecución presupuestaria del año 2016, viéndose un aumento en las solicitudes en materia de inversión, para corregir y ajustar sus iniciativas, esto se tradujo en una mayor cantidad de elaboración de respuestas, decretos, por parte de la Dirección.</p> <p>No obstante ello, si bien aumentaron las solicitudes de iniciativas de inversión, un total efectivo de 428 v/s las 390 establecidas, la capacidad de respuesta en 20 días hábiles por parte de los equipos de trabajo también aumentó en la misma proporción, lográndose un efectivo de 377 decretos v/s los 343 establecidos.</p> <p>Se concluye, que a pesar del aumento en la base de cálculo, el desempeño se mantuvo acorde a lo programado e incluso fue mayor por parte de los equipos de trabajo, cumpliéndose de igual modo la meta establecida, un 88%.</p> <p>Nota: El indicador mide la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de identificación de iniciativas de inversión con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto, desde que ingresan para su análisis al sector presupuestario hasta que son entregadas al Director para su aprobación final. Se descontarán en la medición los días que tarde el servicio en complementar las solicitudes con la documentación e informes de respaldo necesarios para sustentar lo solicitado.</p> |
| <u>Eficacia/Proceso</u> | (N° de solicitudes de modificación presupuestaria de los servicios públicos del Gobierno Central con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el sector presupuestario año t/N° total de solicitudes de modificación presupuestaria                                                                                       | 76,00%<br><br>(1228 /1610 ) *100   | 81,00%<br><br>(1107 /1369 ) *100   | Si | 106,58% | 20% | 20,00% | 10,00% | 10,00% | <p>Justificación: Las solicitudes de los servicios públicos de modificación presupuestarias, están basadas esencialmente en contar con la adecuada autorización por parte de la Dirección de Presupuestos para ejecutar sus programas de gastos durante el ejercicio presupuestario, es decir contar con flexibilidad en el gasto para la ejecución de los distintos programas y planes de gobierno. El año 2016, se impartió una política para todo el Sector Publico central de austeridad y restricciones en materia de gasto, producto de la situación económica global y la necesidad de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                                                         |                                                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>siguientes a su recepción conforme por el Sector Presupuestario.</p> | <p>con recomendación del Subdirector formalizada en un Decreto año t)*100</p> |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>orientar recursos a sectores que lo requerían producto de la implementación del programa de gobierno.</p> <p>Lo anterior, significó que los servicios públicos ingresaran a la Dipres menos solicitudes de modificaciones presupuestarias de lo programado, ajustándose a su programación inicial, y producto de esta menor carga de solicitudes, aumento la cantidad de respuesta por parte de los sectores presupuestarios en los plazos comprometidos en el indicador.</p> <p>Se había establecido en el indicador un total de 1610 solicitudes para el año 2016 y se recibieron 1369 solicitudes.</p> <p>Es así, como del total de solicitudes de modificaciones presupuestarias de los servicios públicos, el 81% fueron respondidas en 20 días hábiles con recomendación por el Subdirector, traducidas en decretos.</p> <p>Análisis de Desempeño: En la misma línea de las razones presentadas respecto del sobre cumplimiento de la meta, se señala que los valores efectivos de las solicitudes de modificaciones presupuestarias de los servicios públicos fueron menores en relación a los establecidos en la meta.</p> <p>Durante el ejercicio presupuestario del año 2016 el Ministerio de Hacienda impartió una política para todo el Sector Publico central de austeridad y restricciones en materia de gasto, producto de la situación económica global y la necesidad de orientar recursos a sectores que lo requerían producto de la implementación del programa de gobierno. Lo anterior, significó que los servicios públicos ingresaran a la Dipres menos solicitudes de modificaciones presupuestarias de lo programado. Se había establecido en el indicador un total de 1610 solicitudes para el año 2016 y se recibieron 1369 solicitudes, así como respecto de las solicitudes respondidas se establecieron 1228 respondiéndose 1107 del total. Considérese que este indicador está sujeto a la probabilidad de cambios en el contexto político, económico nacional e internacional, causas externas a la Dirección. La Política Fiscal es resorte del Ministerio de Hacienda y durante el año en ejercicio afecta directamente el comportamiento (gasto) de los Servicios públicos.</p> <p>Nota: El indicador mide la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de modificación presupuestaria con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto, desde que ingresan para su análisis al sector presupuestario hasta que son entregadas al Director para su</p> |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                            |                                                                                                                                                |                             |                             |    |         |     |        |        |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----|---------|-----|--------|--------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            |                                                                                                                                                |                             |                             |    |         |     |        |        |        | aprobación final. Se descontarán en la medición los días que tarde el servicio en complementar las solicitudes con la documentación e informes de respaldo necesarios para sustentar lo solicitado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <u>Calidad/Producto</u><br>Tasa de continuidad del servicio SIGFE Módulo Transaccional 2.0 | (Número de horas reales del sistema informático SIGFE 2.0, módulo transaccional en servicio en el año t/Número de horas totales del año t)*100 | 98,00%<br>(8590 /8760 )*100 | 99,00%<br>(8665 /8784 )*100 | Si | 101,02% | 10% | 10,00% | 10,00% | 10,00% | Justificación:<br><br>Análisis de Desempeño: La diferencia entre los valores establecidos y efectivos en la meta, para las variables de la fórmula de cálculo es baja, considerándose que el cumplimiento respecto de la meta es de un 101,02%. Respecto del denominador se estableció un total al año de 8.760 horas las que debieron ajustarse a 8.784 horas, producto que el año 2016 fue un año bisiesto (24 horas más por el día 29 de febrero). Ahora bien, respecto del numerador se logró una disponibilidad del servicio mayor en aproximadamente 75 horas reales de funcionamiento para las Instituciones Públicas, debido al establecimiento durante el año 2016: de líneas de trabajo destinadas a fortalecer la infraestructura de SIGFE II y la implementación de optimizaciones a nivel de software, en el proceso de configuración del aplicativo, que permitieron lograr mejoras en los niveles de disponibilidad.<br><br>Nota: El indicador mide que el SIGFE 2.0 esté operativo las 24 horas del día para que los servicios públicos realicen el ingreso de la información financiera. El número de horas total año t, está definido por 24 horas día disponibles y por número días año calendario. |



|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                             |                                           |           |                |            |               |               |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|----------------|------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de indicadores en los ámbitos de producto y resultado en relación al total de indicadores formulados por las instituciones en el proceso presupuestario del año t+1</p> | <p>(Total de indicadores en los ámbitos de producto y resultado formulados por las instituciones en el proceso presupuestario del año t+1 /Total de indicadores formulados por las instituciones en el proceso presupuestario del año t+1) *100</p>                   | <p>91,10%</p> <p>(1020.0 /1120.0 ) *100</p> | <p>91,10%</p> <p>(869.0 /954.0 ) *100</p> | <p>Si</p> | <p>100,00%</p> | <p>20%</p> | <p>20,00%</p> | <p>10,00%</p> | <p>10,00%</p> | <p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: La diferencias entre los valores efectivos y los establecidos en la meta para las variables de la fórmula de cálculo, se debe a que durante la formulación del indicador el año 2015, se tomó la iniciativa considerando el dato efectivo histórico de aumentar los indicadores en los ámbitos de producto y resultado en relación al total de indicadores formulados por las Instituciones Públicas. Sin embargo, durante el ejercicio presupuestario se constató que no es posible ni conveniente aumentar el total de indicadores sin disminuir el porcentaje de indicadores en el ámbito de procesos, y éstos, corresponden a actividades relevantes de controlar dentro de los Servicios Públicos. Ahora bien, se mantuvo de todos modos la relación comprometida, de contar con un 91,1% de indicadores en los ámbitos de producto y resultado en relación al total de indicadores formulados por las Instituciones Públicas.</p> <p>Nota: El indicador mide la calidad de los indicadores que los servicios públicos presentan al Congreso cada año junto con el proceso presupuestario, para dar cuenta de su gestión. Se mide con la versión Ley de Presupuestos, es decir, al 31 de diciembre de cada año.</p> |
| <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de servicios en relación a incidencias y requerimientos del SIGFE II, resueltas por DIPRES en los plazos establecidos año t.</p>                                      | <p>(Nro. de solicitudes de servicio relacionados con incidencias y requerimientos del Sigfe II, resueltos en los plazos establecidos año t/Nro. de solicitudes de servicio relacionados con incidencias y requerimientos del Sigfe II recibidos en el año t.)*100</p> | <p>85,10%</p> <p>(689.0 /810.0 ) *100</p>   | <p>93,80%</p> <p>(570.0 /608.0 ) *100</p> | <p>Si</p> | <p>110,22%</p> | <p>10%</p> | <p>10,00%</p> | <p>10,00%</p> | <p>10,00%</p> | <p>Justificación: La Dirección, el año 2015 cuando formuló el indicador lo hizo estimando recibir una cantidad de solicitudes en relación a incidencias y requerimientos en función del número de Instituciones públicas que operaban con SIGFE II. Además, debió estimar un número de solicitudes considerando las Instituciones que pasarían a operar con este sistema durante el ejercicio presupuestario del año 2016, lo que se concretó pasando de 107 instituciones de junio de 2015 a 131 Instituciones a diciembre de 2016. Producto de lo anterior, se optimizaron los equipos de trabajo y se generaron para el año 2016 una serie de optimizaciones al sistema, como parte de la gestión del mantenimiento operativo.</p> <p>El resultado fue que durante la ejecución del año presupuestario 2016 el sistema respondió adecuadamente, reportándose un número de solicitudes de requerimientos e incidencias por parte de los usuarios, Instituciones Públicas, mucho menor de lo establecido el año 2015 en el denominador. Se había establecido un total de 810 solicitudes y se obtuvo un efectivo de 608, lo</p>                                                                                                                                         |



que significó dar respuesta a una menor cantidad de requerimientos e incidencias del sistema en los plazos establecidos, aumentándose la capacidad de respuesta por parte de los equipos de trabajo. Así se logra un 93,8% de respuesta a las solicitudes de servicios en relación a incidencias y requerimientos del SIGFE II, en los plazos establecidos durante el año 2016, obteniéndose un sobre cumplimiento respecto de la meta de un 110

Análisis de Desempeño: El año 2015 cuando se realizó la medición histórica y por tanto se llevó a cabo el levantamiento de información para este indicador, sobre las incidencias y los requerimientos del SIGFE II por parte de los Servicio Públicos, la cantidad de Instituciones Públicas en producción era de 107. Ahora bien, a esa fecha, la proyección para el año 2016 contemplaba un aumento en la cantidad de Instituciones en producción con SIGFE II, tal como finalmente sucedió, según se muestra a continuación: 30/06/2015: 107 instituciones; 31/12/2015: 117 instituciones; y 31/12/2016: 131 instituciones, todas en SIGFE II. Teniéndose esto de antecedente, se estimó que un aumento en la cantidad de Instituciones Públicas en SIGFE II para el año 2016 hacía razonable el crecimiento de requerimientos sobre el sistema, así como un incremento en la cantidad de incidentes en el aplicativo. Premisa a partir de la cual se estableció el denominador, un total de 810 solicitudes. A mayor cantidad de instituciones mayor cantidad de requerimientos. La Dirección, debido al aumento de Instituciones Públicas que empezaron a operar en el SIGFE II, debió realizar durante el año presupuestario 2016 una serie de optimizaciones al sistema, como parte de la gestión del mantenimiento operativo. Esto produjo que durante la ejecución del año presupuestario el sistema respondiera adecuadamente, reportándose un número de solicitudes de requerimientos e incidencias por parte de los usuarios, Instituciones Públicas, mucho menor de lo establecido en el denominador. La realidad anterior nos permiten explicar las diferencias de entre los resultados efectivos y los establecido, recibándose un total de 608 solicitudes de servicio relacionados con incidencias y requerimientos del SIGFE II en el año 2016. Ahora bien, en esa misma línea, el equipo con una menor cantidad de solicitudes ingresadas (menor denominador de lo que estaba estimado) pudo dar respuesta a una mayor cantidad solicitudes en los plazos establecidos.



Nota: El indicador mide la oportunidad en la respuesta a los servicios públicos cuando hacen consultas o requerimientos a Dipres, respecto a la operación del SIGFE II. Lo anterior de acuerdo al Catálogo de Niveles de Servicios, disponible en <http://sigfe.sigfe.cl/>, que establece los distintos plazos de resolución establecidos según sea el tipo de solicitud o requerimiento.

- (1) **Cumple meta criterio incentivo:** *SÍ* cuando porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 95%, *PARCIALMENTE* cuando es menor a 95% y mayor o igual a 75% y *NO* cuando es menor a 75%.
- (2) **Criterio cálculo ponderación obtenida Formulario H:** *Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 100% corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 100% y mayor a 0% la ponderación asignada por el Servicio es proporcional a dicho porcentaje. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o menor a 0% la ponderación es 0%.*
- (3) **Criterio cálculo ponderación obtenida incentivo:** *Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 95% corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 95% y mayor o igual a 75% la ponderación asignada por el Servicio es proporcional a dicho porcentaje. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 75% la ponderación es 0%.*

|                                                               | Porcentaje de Logro Formulario H (4) | Formulario Incentivo |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| <b>1 Porcentaje de cumplimiento Informado por el servicio</b> | 100,00%                              | 70,00%               |

(4) El "Porcentaje de Logro Formulario H" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%. El porcentaje de logro por indicador mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

## INDICADORES TRANSVERSALES OBJETIVO 2 SMDI (MEDIR, INFORMAR, PUBLICAR)

|                             |        |
|-----------------------------|--------|
| Ponderación Objetivo 2 SMDI | 30,00% |
|-----------------------------|--------|



| Indicador                                                                                                                                                              | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                      | Efectivo 2016                          | Análisis / Nota                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Calidad/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.</p> | <p>(N° 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° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100</p> | <p>88,00%</p> <p>(213 /243 )*100</p>   | <p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. 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).</p> <p>2. 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.</p> <p>3. Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo señala lo siguiente:</p> <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> <p>4. Las instituciones deberán utilizar el “Portal Transparencia Chile”, donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para PMG Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable.</p> <p>5. Se deberá completar la columna “solicitudes que No corresponden a Transparencia” en la sección consolidados, para dar registro de aquellas que No se consideran en el indicador (Por ejemplo: no son solicitudes de información pública, 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.).</p> |
| <p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.</p>                                                                             | <p>(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100</p>  | <p>0,00%</p> <p>(0.00 /18.00 )*100</p> | <p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. Los procesos de licitaciones en que se cerró la recepción de ofertas, considera todas las licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</p> <p>2. Los procesos de licitaciones en la que se cerró la recepción de ofertas sin oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, 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.</p> <p>3. Operar en el portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, según lo establece su normativa: Ley de compras N°19.886 y su Reglamento (incluye sus modificaciones y actualizaciones).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Indicador                                                                                                | Fórmula de Cálculo                                                                                              | Efectivo<br>2016                        | Análisis / Nota                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.</p> | <p>(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100</p> | <p>0,88%</p> <p>(3.00 /342.00 )*100</p> | <p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>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.</p> <p>b. Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente .</p> <p>c. Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral.</p> <p>d. Investigación del accidente, medidas Inmediatas y correctivas.</p> <p>e. Registro de los Accidentes del Trabajo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |

| Indicador                                                                                                                                                                    | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                                      | Efectivo 2016                           | Análisis / Nota                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t</p> | <p>(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</p> | <p>100,00%</p> <p>(3.00 /3.00 )*100</p> | <p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. Las actividades con evaluación de transferencia al puesto de trabajo deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación.</p> <p>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</p> <p>3. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas corresponden a las ejecutadas durante el año t, que han sido programadas por la institución 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.</p> <p>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:</p> <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> <p>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.</p> <p>6. Si una actividad de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo no fuese realizada, el Servicio deberá informar las razones de dicho incumplimiento, señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.</p> |

| Indicador                                                                                                | Fórmula de Cálculo                                                                                                                  | Efectivo<br>2016                  | Análisis / Nota                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.</p> | <p>(N° de compromisos de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1) * 100</p> | <p>20,00%</p> <p>(2 /10 )*100</p> | <p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 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.</p> <p>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.</p> <p>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>.</p> <p>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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>5. Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando:</p> <p>a. se cumple con la realización del 100% del compromiso definido, y</p> <p>b. es posible verificar la realización del compromiso a través de sus medios de verificación.</p> <p>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.</p> |

| Indicador                                                                                                                                                                       | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                                                                                 | Efectivo 2016                       | Analisis / Nota                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.</p> | <p>(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t ) *100</p> | <p>22,00%</p> <p>(25 /114 )*100</p> | <p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. 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.</p> <p>2. 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.</p> <p>3. Los controles a implementar deben contar con la opinión técnica de la red de expertos, el año t-1, atendiendo a los siguientes criterios:</p> <p>a. Si la Institución pertenece a la infraestructura crítica-país.</p> <p>b. Respuesta a Emergencias.</p> <p>c. Servicios a la ciudadanía.</p> <p>d. Fiscalizadores.</p> <p>e. Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles.</p> <p>4. Los controles de seguridad de la información están implementados cuando:</p> <p>- 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.</p> <p>- es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y</p> <p>- la información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación.</p> <p>5. Un control de seguridad no implementado deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p> |

### INDICADORES TRANSVERSALES OBJETIVO 3 SMDI (CUMPLIR META)

| Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Fórmula de Cálculo | Meta 2016 | Efectivo 2016 | Cumple meta criterio incentivo (1) | % Cumplimiento | Ponderación Formulario Incentivo |             | Justificación / Analisis / Nota |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------------|------------------------------------|----------------|----------------------------------|-------------|---------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |           |               |                                    |                | Comprometido                     | Obtenido(2) |                                 |
| <p>(1) <b>Cumple meta criterio incentivo:</b> SÍ” cuando porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 95%, PARCIALMENTE cuando es menor a 95% y mayor o igual a 75% y “NO” cuando es menor a 75%.</p> <p>(2) <b>Criterio cálculo ponderación obtenida incentivo:</b> Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 95% corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 95% y mayor o igual a 75% la ponderación asignada por el Servicio es proporcional a dicho porcentaje. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 75% la ponderación es 0%.</p> |                    |           |               |                                    |                |                                  |             |                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |           |               |                                    |                | <b>Formulario Incentivo</b>      |             |                                 |
| <b>1 Porcentaje de cumplimiento Informado por el servicio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |           |               |                                    |                | %                                |             |                                 |