

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013**

MINISTERIO	MINISTERIO DE AGRICULTURA	PARTIDA	13
SERVICIO	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	CAPÍTULO	04

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<p>•Cumplimiento de la normativa de competencia del SAG fiscalizada.</p> <p>-Cumplimiento de la normativa silvoagrícola fiscalizada.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de establecimientos que usan y comercializan plaguicidas y fertilizantes con fiscalización de seguimiento que corrigen su incumplimiento de la normativa en el año t respecto al total de establecimientos que incumplieron la normativa el año t-1</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de establecimientos que usan y comercializan plaguicidas y fertilizantes con fiscalización de seguimiento que corrigen su incumplimiento de la normativa en el año t /Número total de establecimientos con fiscalización de uso y comercio de plaguicidas y fertilizantes con incumplimiento de normativa en el año t-1 con Acta de Denuncia y Citación)*100</p>	N.C.	95.35 % (82.00/86.00)*100	97.06 % (231.00/238.00)*100	45.45 % (95.00/209.00)*100	96.00 % (192.00/200.00)*100	<p><u>Formularios/Fichas</u> Actas de fiscalización con observaciones emitidas año t-1</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Actas de Denuncia y citación emitidas el año t-1</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Actas de Fiscalización de seguimiento emitidas el año t</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe consolidado SAG de actas de ficalización años t y t-1.</p>	1	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<p>•Cumplimiento de la normativa de competencia del SAG fiscalizada.</p> <p>-Cumplimiento de la normativa pecuaria fiscalizada.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de Mataderos y Centros de Faenamiento para Autoconsumo con denuncia en el año t-1 que son fiscalizados en el año t con reincidencia en la misma denuncia respecto al total de Mataderos y CFA con denuncia año t-1 fiscalizados en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de mataderos y Centros de Faenamiento para Autoconsumo (CFA) con denuncia en el año t-1 que son fiscalizados en el año t con reincidencia en la denuncia/Número total de mataderos y Centros de Faenamiento para Autoconsumo (CFA) con denuncia en año t-1 fiscalizados en el año t)*100</p>	N.C.	33.33 % (12.00/36.00)*100	44.44 % (16.00/36.00)*100	21.43 % (6.00/28.00)*100	43.33 % (13.00/30.00)*100	<p><u>Formularios/Fichas</u> Actas de fiscalización realizadas a mataderos con denuncia en el año t-1</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Actas de fiscalización realizadas a CFA (Centros de Faenamiento para Autoconsumo) con denuncia en el año t-1</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Actas de denuncia y citación</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe análisis anual de establecimientos con reincidencia en el año t</p>	2	2
<p>•Productos Silvoagropecuarios y Animales certificados.</p> <p>-Productos Silvoagrícolas de Exportación certificados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de solicitudes de inspección del Programa de Certificación Forestal atendidas en el plazo en el año t respecto al total de solicitudes de inspección del Programa Forestal atendidas por el SAG en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de solicitudes de inspección del Programa Forestal atendidas por el SAG en el tiempo acordado con los clientes en el año t/Número total de solicitudes de inspección del Programa Forestal atendidas por el SAG en el año t)*100</p>	N.C.	N.C.	0.0 % (0.0/0.0)*100	100.0 % (3817.0/3817.0)*100	96.0 % (7635.0/7951.0)*100	<p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos de Solicitudes de Inspección, obtenida de la aplicación informática "Sistema de Agendamiento de servicios"</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos (planilla excel) de Solicitudes de Inspección de solicitudes no ingresadas a través del "Sistema de Agendamiento de servicios".</p>	3	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Diagnósticos realizados. -Diagnósticos realizados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Tiempo promedio de respuesta de los análisis serológicos efectuados a las muestras de Denuncias Emergenciales Pecuarías</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Sumatoria del tiempo de respuesta de análisis de las muestras serológicas recibidas por denuncias en el año t/Número de muestras serológicas recibidas por denuncias en el año t)</p>	N.C.	6.78 días (8193.00/1208.00)	6.48 días (14254.00/2199.00)	6.07 días (6208.00/1023.00)	6.48 días (10368.00/1600.00)	<p>Formularios/Fichas Base de Datos del Subdepartamento Laboratorio Pecuario</p>	4	4
<p>•Equipaje, medios de transportes y productos de competencia del SAG, controlados para ingreso, importación o tránsito por territorio nacional. -Equipaje acompañado y medios de transporte inspeccionados en Control Fronterizo, de acuerdo a las disposiciones del Servicio y empresas de medios de transporte.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de aumento del nivel de satisfacción de clientes (Dimensión Atención al usuario - pasajeros)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>((Índice de satisfacción de clientes t/Índice de satisfacción de clientes t-1)-1)*100</p>	0.00 %	N.C.	N.C.	1.82 % ((56.00/55.00)-1)*100	3.57 % ((58.00/56.00)-1)*100	<p>Reportes/Informes Informe anual con resultados de la encuesta de satisfacción</p>	5	5
			H: 0.00 M: 0.00			H: 0.00 ((0.00/0.00)-1)*100 M: 0.00 ((0.00/0.00)-1)*100	H: 0.00 ((0.00/0.00)-1)*100 M: 0.00 ((0.00/0.00)-1)*100			

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Normativa sobre protección de los recursos naturales renovables aplicada e información territorial actualizada. -Normativa sobre protección de los recursos naturales renovables aplicada.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>6 Porcentaje de informes emitidos de competencia del SAG en relación a EIA/DIA dentro del plazo reglamentario en el año t, respecto al N° de informes emitidos de competencia del SAG en relación a EIA/DIA en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(N° de informes emitidos de competencia del SAG en relación a EIA/DIA dentro del plazo reglamentario en el año t /Número de informes emitidos de competencia del SAG en relación a EIA/DIA año t)*100</p>	0.0 %	N.C.	93.2 % (1063.0/1141.0)*100	93.0 % (534.0/574.0)*100	97.0 % (1114.0/1148.0)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte generado en el Sitio Web e-seia: ?Pronunciamientos de Servicio?, considerando todos los informes de evaluación de la DIA de un proyecto.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe SAG sobre EIA</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Reporte generado en el Sitio Web e-seia: ?Pronunciamientos de Servicio? complementado por el SAG, en caso que no incluya algún Oficio emitido por el Servicio</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Reporte generado en el Sitio Web e-seia: ?Pronunciamientos de Servicio? ajustado por el SAG a los plazos reglamentarios (DS N° 95), en los casos que el SEA haya considerado un plazo diferente.</p>	6	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<p>•Normativa sobre protección de los recursos naturales renovables aplicada e información territorial actualizada.</p> <p>-Normativa sobre protección de los recursos naturales renovables aplicada.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>7 Porcentaje de superficie bonificada con una o más prácticas del Sistema de Incentivos para la Sustentabilidad Agroambiental de los Suelos Agropecuarios en el año t respecto a la superficie estimada a bonificar en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Total de superficie bonificada con una o más prácticas del Sistema de de Incentivos para la Sustentabilidad Agroambiental de los Suelos Agropecuarios en el año t/Total de superficie estimadas a bonificar en el año t)*100</p>	<p>0.00 % (0.00/0.00)*100</p>	<p>114.30 % (85727.00/75000.00)*100</p>	<p>107.42 % (86579.00/80600.00)*100</p>	<p>4.87 % (4656.00/95680.00)*100</p>	<p>100.00 % (104500.00/104500.00)*100</p>	<p>Base de Datos/Software Bases de Datos Sistema de Incentivos para la Sustentabilidad Agroambiental de los Suelos Agropecuarios</p>	7	7
<p>•Equipaje, medios de transportes y productos de competencia del SAG, controlados para ingreso, importación o tránsito por territorio nacional.</p> <p>-Requisitos de ingreso, importación o tránsito de productos de competencia del SAG establecidos.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>8 Porcentaje de enfermedades de importancia zoonositaria ausentes en Chile respecto al total de enfermedades de importancia zoonositaria</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(N° de enfermedades de importancia zoonositaria ausentes en Chile/N° total de enfermedades de importancia zoonositaria)*100</p>	<p>100.0 % (16.0/16.0)*100</p>	<p>100.0 % (16.0/16.0)*100</p>	<p>100.0 % (16.0/16.0)*100</p>	<p>100.0 % (16.0/16.0)*100</p>	<p>100.0 % (16.0/16.0)*100</p>	<p>Reportes/Informes Informe I semestre OIE Subdepto de Vigilancia Epidemiológica, Certificado firmado por el /a Jefe /a División Protección Pecuaria e Informe mensual de enfermedades de denuncia obligatoria, emitido por Subdepto Vigilancia Epidemiológica.</p> <p>Reportes/Informes Reporte Sistema de Seguimiento Institucional (Delfos).</p>	8	8

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<p>•Vigilancia, control y supresión o erradicación de enfermedades y plagas silvoagropecuarias. -Vigilancia, control y supresión o erradicación de enfermedades y plagas silvoagropecuarias.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>9 Porcentaje de eventos de Mosca de la Fruta confirmados erradicados respecto a los detectados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>((N° de brotes confirmados erradicados más N° de capturas simples eliminadas)/(N° total de brotes confirmados más N° total de capturas simples))*100</p>	<p>100.0 % (11.0/11.0)*100</p>	<p>100.0 % (6.0/6.0)*100</p>	<p>100.0 % (9.0/9.0)*100</p>	<p>23.1 % (3.0/13.0)*100</p>	<p>100.0 % (5.0/5.0)*100</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe anual de todas las vigilancias terminadas en un solo tomo. (capturas simples)</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Final por brote Erradicado y Res. Exenta que da por terminadas las actividades de vigilancia.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Laboratorio del año 2011</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Cuadro resumen de capturas simples y brotes.</p>	9	9
<p>•Productos Silvoagropecuarios y Animales certificados. -Productos pecuarios, animales e insumos de uso en animales destinados a la exportación certificados.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>10 Porcentaje de certificados zoosanitarios de exportación con falta por causa SAG detectados en países de destino en el año t respecto al total de certificados zoosanitarios de exportación emitidos en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(N° de certificados zoosanitarios de exportación con falta por causa SAG detectados en países de destino en el año t/N° Total de certificados zoosanitarios de exportación emitidos en el año t)*100</p>	<p>0.01 % (2.00/26181.00)*100</p>	<p>0.07 % (19.00/25790.00)*100</p>	<p>0.03 % (9.00/26848.00)*100</p>	<p>0.03 % (4.00/15018.00)*100</p>	<p>0.03 % (10.00/29100.00)*100</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> Interfase WEB</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Acta de rechazo</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de país de destino</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Copia certificado zoosanitario y certificado de destinación aduanera(CDA)</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Copia del nuevo certificado</p>	10	10

Notas:

1 Durante el año 2013 se deberá corregir a lo menos el 96% del total nacional de las fiscalizaciones con observaciones de No cumplimiento a la Normativa que derivan en Actas de Denuncia y Citación cursadas durante el año 2012. Se considerará como observaciones todas aquellas fiscalizaciones que generaron un Acta de Denuncia de Citación por no cumplimiento del Decreto Ley 3557 emitidas durante el año 2012.

2 Mataderos y CFA con denuncia : Corresponde aquellos establecimientos que durante el proceso de fiscalización se le ha detectado incumplimiento a la norma y que han sido notificado (infracionado).

Reincidencia en la denuncia: Corresponde a la identificación y notificación del mismo incumplimiento a la norma detectada en fiscalización del año anterior.

3 1. Este indicador mide la calidad del servicio prestado, referido a la oportunidad en que se realiza, pues considera las solicitudes de inspección presentadas en sitios de inspección y puntos de salida, que son atendidas en el plazo requerido por el cliente, respecto al total de solicitudes recibidas.

2. No se considera como atraso si el equipo de inspección o inspector se presenta dentro de los 30 minutos siguientes a la hora acordada. Estos mismos 30 minutos son dados al cliente para solucionar sus problemas y comenzar con la actividad de inspección.

3. Se excluyen de las solicitudes de inspección las muestras de tipo comercial y no comercial, debido a que corresponden a pequeñas cantidades de productos forestales que no pasan por el proceso normal de certificación que realiza el SAG, el cliente declara si la muestra es para los siguientes fines:

- Científico.
- Pruebas de fabricación de diversos artículos.
- Productos que el país de destino los clasifica como muestras.

4 Una denuncia, corresponde a un evento sanitario o una enfermedad que está provocando problemas en una población, ya sea con manifestaciones clínicas de la enfermedad o muerte de animales. Esto se comunica directamente al Servicio a través de los médicos veterinarios sectoriales y ellos solicitan el diagnostico correspondiente al laboratorio.

Los análisis serológicos corresponden a la determinación de anticuerpos que se producen frente a una enfermedad determinada. Para esto existen variadas pruebas, tanto de pruebas de screening, como confirmatorias. Normalmente cuando un animal se expone a un agente ya sea virus, bacteria o parasito su sistema inmune responde con anticuerpos. La respuesta inmune puede ser de tipo celular (linfocitos, macrófagos, etc) o bien humoral (inmunoglobulinas), esta última son las que se miden en la pruebas serológicas. Se contabilizan las muestras serológicas recibidas entre el 01 de enero y el 30 de noviembre del año en cuestión que son analizadas en el Subdepartamento Laboratorio Pecuario en Lo Aguirre.

El tiempo de respuesta de los análisis serológicos varía dependiendo de la técnica diagnóstica utilizada y del número de muestras recibidas. Para este indicador se considera las muestras serológicas que ingresan al laboratorio debido a una denuncia. Las técnicas diagnósticas utilizadas en estas muestras pueden ser desde ELISA que demora 3 días a seroneutralización que demora 7 días y en oportunidades debe repetirse, por ello el promedio comprometido en la meta.

5 - El indicador sólo considera la dimensión atención al usuario, debido a que los resultados generales obtenidos el año 2011 reflejan un alto nivel de satisfacción (67%); el estudio de satisfacción de clientes realizado determinó que la dimensión prioritaria a mejorar es la Atención al usuario, esto se basa en que es la dimensión más valorada por el cliente, pero además con un bajo nivel de satisfacción, por lo tanto el SAG se orientará a aumentar el nivel de satisfacción de acuerdo a las prioridades del cliente.

- La satisfacción de los clientes se determina a partir de encuestas presenciales aplicadas en los controles fronterizos por una empresa externa.

- El universo de pasajeros es aproximadamente 7 millones de pasajeros/año, el estudio se basa en una muestra aleatoria de aproximadamente 1.000 casos, lo que permite obtener resultados estadísticamente válidos con un error máximo del 3% y un 95% de nivel de confianza.

- Las encuestas se aplican en los controles fronterizos más representativos, en término de flujo de pasajeros y vías de ingreso al país: Terrestre, aérea y marítima, para garantizar representatividad del proceso a nivel nacional.

- Para determinar si la satisfacción de los clientes aumentó, se toma como referencia el resultado de la medición anterior.