

INFORME CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO 2018

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	FONDO NACIONAL DE SALUD	CAPITULO	02
ESTADO	Proceso finalizado	FECHA REPORTE	07-03-2019 12:19:04

INDICADORES FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Efectivo 2018	Cumple meta criterio incentivo (1)	% Cumplimiento	Ponderación Formulario H		Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota
						Comprometido	Obtenido(2)	Comprometido	Obtenido(3)	
<u>Economía/Productos</u> Porcentaje de Recaudación electrónica de cotizaciones trabajadores dependientes, año t	(Monto de recaudación electrónica segmento trabajadores dependientes, año t/Total de recaudación segmento trabajadores dependientes, año t)*100	99,00% (1694400 /1706344) *100	99,00% (1825879 /1835728) *100	Si	100,00%	20%	20,00%	20,00%	20,00%	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Se cumplió la meta en un 100%. Esto es resultado del nuevo modelo de Recaudación de cotizaciones implantado con el nuevo ente recaudador Previred, lo que permite a FONASA tomar el control de la recaudación por cotizaciones de salud y establecer sus propias reglas de negocio, además de ofrecer mayores alternativas de pago y otros servicios como pago atrasado extendido y recuperación de deudas por declaraciones y no pago, cambios que, claramente, contribuyeron al logro de la meta y al objetivo de simplificar trámites y evitar los procesos manuales. Las diferencias en la estimación del numerador y denominador obedecen a la tendencia al alza desde el año 2017 del N° de ocupados, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) que elabora el INE, con fluctuaciones estacionales, pero predomina la tendencia al alza, lo que se ha traducido en un incremento en la recaudación nominal anual de recursos por sobre el 8%, y conjuntamente con ello la recaudación electrónica del segmento de cotizantes dependientes.</p> <p>Nota: Se considera el Monto de recaudación recibida por FONASA. No incluye las cotizaciones declaradas y no pagadas. Los valores están en MM\$.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Efectivo 2018	Cumple meta criterio incentivo (1)	% Cumplimiento	Ponderación Formulario H		Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota
						Comprometido	Obtenido(2)	Comprometido	Obtenido(3)	
<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de encuestados que perciben que FONASA ha mejorado	(N° de encuestados que sienten que FONASA ha mejorado el servicio entregado en el año/N° total de encuestados en el año t)*100	58,00% (986 /1700) *100	39,00% (802 /2057) *100	No	67,24%	20%	0,00%	No comprometido	0,00%	<p>Justificación: Para el año 2018, si bien no se cumplió la meta propuesta asociada a este indicador, el porcentaje que aumenta en más de 7 puntos es la percepción de que Fonasa se mantiene igual. Esto se interpreta en que los beneficiarios no se han impactado significativamente con los cambios informáticos introducidos durante el año 2017 y las caídas de sistemas afectaron muy negativamente a la población beneficiaria.</p> <p>Análisis de Desempeño: Para el año 2018, si bien no se cumplió la meta propuesta asociada a este indicador, el porcentaje que aumenta en más de 7 puntos es la percepción de que Fonasa se mantiene igual. Esto se interpreta en que los beneficiarios no se han impactado significativamente con los cambios informáticos introducidos durante el año 2017 y las caídas de sistemas afectaron muy negativamente a la población beneficiaria.</p> <p>Nota: La encuesta se aplica anualmente, por lo que no hay mediciones intermedias. Se responde directamente sobre 3 opciones: ha mejorado, empeorado o esta igual. Se realizará un llamado a licitación pública para adjudicar a la empresa de investigación que estará encargada de llevar a cabo la aplicación del estudio. Se concluye que FONASA ha mejorado, a través de una pregunta específica de la encuesta: En el último año usted siente que FONASA ha mejorado, empeorado o está igual?</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Efectivo 2018	Cumple meta criterio incentivo (1)	% Cumplimiento	Ponderación Formulario H		Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota
						Comprometido	Obtenido(2)	Comprometido	Obtenido(3)	
<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos GES resueltos por FONASA en plazo legal respecto del total de reclamos GES resueltos en año t	(Número total de reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, en año t/Número total de reclamos GES resueltos por FONASA, en año t)*100	98,50%	99,62%	Si	101,14%	20%	20,00%	15,00%	15,00%	Justificación: Análisis de Desempeño: El resultado de este indicador, permite cumplir la meta en un 101%, levemente superior que el año anterior. Se gestionaron menos reclamos que el año 2017, y mayor al año 2016, por lo que se encuentra dentro del rango esperado dentro de un año. Nota: Se entenderá por reclamos GES, los reclamos recibidos clasificados según la garantía explícita en salud (GES) involucrada: Oportunidad o Acceso. Se entenderá por Reclamo GES resueltos por FONASA, todos aquellos reclamos GES en estado solucionado más los reclamos en estado cerrado. Se entenderá por reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, aquellos reclamos GES en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado, dentro del plazo de respuesta, de acuerdo a la clasificación del sistema Informático de solicitudes ciudadanas. El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de 15 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a su recepción. Excepcionalmente en el evento que deban requerirse antecedentes a terceros y que se estimen determinantes para responder el reclamo el mencionado plazo será de 30 días hábiles. Para el cálculo de esta medición, se considerará la fecha de solución del reclamo.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Efectivo 2018	Cumple meta criterio incentivo (1)	% Cumplimiento	Ponderación Formulario H		Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota
						Comprometido	Obtenido(2)	Comprometido	Obtenido(3)	
<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos por conceptos Servicios FONASA respecto del total de reclamos recibidos por conceptos Servicios FONASA en año t	$\left(\frac{\text{Número total de reclamos resueltos por Conceptos Servicios FONASA, en año t}}{\text{Número total de reclamos recibidos, por conceptos Servicios FONASA, en el año t}} \right) * 100$	95,00% (3040.0 / 3200.0) * 100	99,60% (2826.0 / 2838.0) * 100	Si	104,84%	20%	20,00%	15,00%	15,00%	Justificación: Análisis de Desempeño: Se cumplió la meta proyectada para el año 2018, teniendo un mejor desempeño que el año 2017, al tener 300 reclamos menos que resolver respecto del año 2017. Nota: Se entenderá por reclamos recibidos por concepto Servicios FONASA, todos los reclamos recibidos en el año t, por algún servicio otorgado directamente por FONASA, conforme a la siguiente clasificación de entrada del sistema informático: -Calidad de Atención Sucursales -Calidad Servicio Web -Calidad de Atención Call Center -Cobro Indebido -Afiliación -Cotizaciones -Préstamos Médicos -Infraestructura y Caídas de Sistema. Se entenderá por reclamos resueltos por concepto Servicios FONASA todos los reclamos recibidos en el año t, según conceptos anteriores en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado, de acuerdo al registro del sistema Informático de solicitudes ciudadanas.
<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles respecto del total de resueltos en el año t	$\left(\frac{\text{Numero de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles en el año t}}{\text{Numero de reclamos FONASA resueltos en el año t}} \right) * 100$	85,00% (13600 / 16000) * 100	88,00% (14422 / 16334) * 100	Si	103,53%	20%	20,00%	No comprometido	%	Justificación: Análisis de Desempeño: Se cumplió la meta en un 104%, ajustándose los reclamos recibidos a lo proyectado. Nota: Se entenderá por reclamos FONASA resueltos todos los reclamos ingresados al sistema informático de solicitudes ciudadanas, en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado. Para el cálculo de esta medición, se considerará la fecha de solución del reclamo en el año t.

- (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	
1 Porcentaje de cumplimiento Informado por el servicio	93,40%	50,00%	

(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	40,00%
------------------------------------	--------

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	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>1,62%</p> <p>(19.00 / 1174.92) * 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", aquellos que generan días perdidos (ausencia al trabajo) o causan el fallecimiento del trabajador. 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>2. 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. Los trabajadores que hayan estado ausentes o con licencia médica durante todo el mes, no deben contabilizarse en el respectivo mes. Si ellos son reemplazados por trabajadores dependientes, éstos últimos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</p> <p>3. Los Servicios que deben constituir y mantener en funcionamiento uno o más Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, remiten a la Superintendencia de Seguridad Social una copia del acta de elección y de constitución de dichos comités, así como, de las actas de las reuniones realizadas durante el año, del programa de trabajo y de los informes de investigación de los accidentes del trabajo ocurridos en el periodo. 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> <ol style="list-style-type: none"> 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. b. Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente . c. Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral. d. Investigación del accidente, medidas Inmediatas y correctivas. e. Registro de los Accidentes del Trabajo. <p>4. 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>5. 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 2018	Análisis / Nota
<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.</p>	<p>(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1) * 100</p>	<p>58,82%</p> <p>(20.00 / 34.00) * 100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. Trámites: Se entenderán como la interacción entre un organismo del Estado y una persona natural o jurídica. Surge a partir de una solicitud expresa de las personas, que da origen a una secuencia de acciones o tareas de un organismo del Estado, cuyo resultado podrán ser distintos tipos de bienes o Servicios. Catastro de Trámites del Estado: base de datos de trámites de los órganos de la administración del Estado que permite caracterizarlos de acuerdo a: i) identificación de la institución; ii) nombre del trámite; iii) descripción; iv) nivel de digitalización; v) URL operativa; vi) integración de clave única y vii) tarifa del trámite . El catastro de trámites del Estado será publicado el 31 de diciembre del año t-1, en el www.observatoriodigital.gob.cl.</p> <p>2. El indicador se entenderá medido correctamente, cuando el Servicio demuestre el nivel de digitalización de los trámites .</p> <p>3. Trámite digitalizado: Corresponden a aquellos que se realizan en línea y que por su naturaleza no requieran presencia de la persona (natural o jurídica). En específico, se considerarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trámite digitalizado Nivel 3: son trámites que mayormente se realizan en línea, sin embargo, alguna etapa debe ser realizada presencialmente. Un trámite en nivel 3 será considerado digitalizado si por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación (ley, o reglamento) requiere que una etapa sea presencial (entrega de documentos, pago, corroboración de antecedentes, fiscalización). Para estos efectos, el Servicio deberá explicitar las normas y las restricciones legales en la plataforma dispuesta por la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). Para los demás casos de trámites en nivel de digitalización N°3, que si pueden ser totalmente digitales, no serán sumados al numerador. - Trámite digitalizado Nivel 4: Son trámites 100% en línea. <p>4. El indicador se entenderá informado a la red de expertos si el Servicio ingresa la información a la página web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2018.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	Análisis / Nota
<p><i>Eficacia/Proceso</i></p> <p>Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t</p>	<p>(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100</p>	<p>100,00%</p> <p>(3 / 3) * 100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. El Programa de Trabajo se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el Formulario A1, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental del período 2014-2018 y centradas principalmente en la ciudadanía.</p> <p>2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de indicadores de desempeño y/o actividades estratégicas que abordan programas, líneas de trabajo y/o acciones estratégicas que están orientados a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio.</p> <p>3. Las medidas deben estar vinculadas a los productos estratégicos que serán revisados por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que aplican enfoque de género según lo definido en el Formulario A1 2018 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</p> <p>4. Las medidas para la igualdad de género serán aprobadas por el Jefe Superior del Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año t-1.</p> <p>5. El Programa debe contener las siguientes medidas:</p> <p>a. Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.</p> <p>b. Medición de indicador(es) diseñados en el año 2017. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre del año 2018, y cuando sea factible para años anteriores. En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.</p> <p>c. Incorporación, para los casos nuevos o sin implementar al 31 de diciembre del año 2017, de datos desagregados por sexo en: (a) sistemas de información que administre el Servicio que contengan datos de personas, (b) estadísticas oficiales que dispongan de información asociadas a personas, y (c) estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos a personas Para la medida ¿desagregar datos por sexo?, en el Programa de Trabajo se deberá definir el alcance, detallando en qué sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en el año 2018.</p> <p>6. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo:</p> <p>a. Capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio. (i) Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y Servicios de la institución. (ii) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.</p> <p>b. Cumplimiento de metas de Indicadores de desempeño de continuidad y/o que hayan sido medidos en años anteriores, y de acciones estratégicas que no sean posibles de ser medidas a través de indicadores (nuevas políticas y programas, legislaciones, otros).</p> <p>7. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t quedan establecidas por la institución al 31 de diciembre del año t-1 en un Programa de Trabajo aprobado por el Jefe Superior de Servicio, y será revisado por el Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que emitirá opinión técnica al respecto.</p> <p>8. Una medida se considerará implementada cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se cumple con la realización del 100% de la actividad planificada y/o cumple en al menos un 95% la meta en caso de indicadores de desempeño, - es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y - la información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación. <p>9. Una medida considerada no implementada deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	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>49,00%</p> <p>(317 /649)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero y 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 respondidas corresponden a todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría ?Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web?, inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.</p> <p>3. Las solicitudes categorizadas como ? No son solicitudes de acceso a la información Pública (NO SAIP), no se consideran en el indicador por no corresponder a solicitudes de acceso a la información pública, tales como ?denuncias referidas a un hecho que cause perjuicio", "pronunciamiento sobre una situación en particular", "reconsideración de una medida adoptada", "solicitud de audiencia con la autoridad del Servicio", "reclamos presentados en una institución fiscalizadora?, pudiendo ser consideradas como ingresadas, pero no como "finalizadas", ni como "finalizada que cumple con el indicador".</p> <p>4. 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"> - ?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. - 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. - 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. - Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.? <p>5. 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>6. Aquellos Servicios que utilicen sistema propio pero que se encuentran interoperando con el sistema "Portal Transparencia Chile" utilizarán como medio de verificación planilla provista por la red de expertos.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	Análisis / Nota
<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>19,40%</p> <p>(7.0 /36.0)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran :</p> <p>1.1 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>1.2 La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde.</p> <p>1.3 Las ?Informadas?, que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N° 19.886 en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma.</p> <p>1.4 Las licitaciones en estado ?Revocada?, siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</p> <p>1.5 En el caso de las licitaciones en estado ?Suspendida?, sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por el Tribunal con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</p> <p>2. Licitación en las que se cerró la recepción de ofertas no consideran las re-adjudicaciones.</p> <p>3. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas que no tuvieron oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado ?desierta? por falta de oferentes.</p> <p>4. Operar en el portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</p> <p>5. Los Servicios que presenten al menos un (1) proceso de licitación sin oferentes en el año t, deberán elaborar un informe de análisis con las razones por las cuales, el o los procesos en que se cerró la recepción de ofertas quedó o quedaron sin oferentes.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	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>(2.00 /2.00)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo propuesta para el indicador deberán contar con la opinión técnica de la Dirección Nacional del Servicio Civil.</p> <p>2. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación, el que también deberá ser revisado por la Dirección Nacional del Servicio Civil y deberá registrarse en el portal www.sispubli.cl, 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, revisadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil al 31 de Diciembre del año t-1, y registradas en el portal www.sispubli.cl 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 e instrumentos que propone la Dirección Nacional del Servicio Civil.</p> <p>5. La metodología de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo se considerará implementada cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sea aplicada a todos los participantes capacitados de la/s actividad/es comprometidas en el indicador y que al momento de la aplicación de la medición, se encuentren en funciones en el Servicio. - Se cuente con los resultados de los instrumentos de evaluación de reacción de participantes y de relatores, de evaluación de aprendizaje y de transferencia, considerando las siguientes definiciones: <ul style="list-style-type: none"> . Evaluación de Reacción: Mide la satisfacción de los participantes ante una actividad de capacitación, en aspecto como la metodología de aprendizaje, calidad de los materiales entregados, calidad del relator, lugar físico en donde se impartió la actividad, entre otras variables. En este nivel se propone que la evaluación sea contestada desde dos dimensiones: Relator/es- Instructor/es de la Actividad y Participantes de la Actividad. . Evaluación de Aprendizaje: Mide el grado en que los participantes lograron los objetivos de aprendizaje de la actividad. Esta evaluación es la tradicional prueba o test sobre los conocimientos adquiridos en la actividad de capacitación. . Evaluación de Transferencia: Determina la medida en la cual los participantes han sido capaces de aplicar o transferir el conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas, al puesto de trabajo. Lo que, contribuye a la toma de decisiones basadas en evidencias para mejorar las actividades de capacitación y formación que se desarrollan al interior de los Servicios públicos. <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, en el Formulario de Sistematización de Actividades Comprometidas, señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	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 pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t)*100</p>	<p>15,00%</p> <p>(3 /20)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. 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. Total de compromisos pendientes de implementar: Considera los compromisos que surgen de las auditorías realizadas, y no implementados, incluidos los compromisos pendientes de implementar de períodos anteriores al año t-1.</p> <p>3. Los compromisos de auditorías quedarán establecidos en el Aplicativo web de Dipres en www. Dipres.cl/ (acceso restringido, Formulación PMG 2018) de aquellos definidos por el Servicio en el año t-1 en el ?Anexo Compromisos pendientes de implementar?, revisado por la red de expertos, CAIGG, que emitirá opinión técnica al respecto.</p> <p>4. 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>5. 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>
<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t</p>	<p>(Número de iniciativas de descentralización y/o desconcentración implementadas en el año t/Número total de iniciativas de descentralización y/o desconcentración comprometidas para el año t) *100</p>	<p>0,00%</p> <p>(0 /1)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. Las iniciativas de descentralización se entenderán como aquellas que permiten transferir la facultad de decidir sobre la distribución de los recursos, ítems presupuestarios, instrumentos y/o líneas de acción del presupuesto institucional a los Gobiernos Regionales a través de Convenios de Programación y/o Colaboración entre el Servicio Público y el Gobierno Regional.</p> <p>2. Las iniciativas de desconcentración, por su parte, corresponden a iniciativas que delegan o transfieren la administración de ciertas competencias (funciones y/o atribuciones) desde el nivel central a sus oficinas desconcentradas y que fortalezcan la articulación y coordinación del gasto público en la región, incluida la regionalización del presupuesto.</p> <p>3. Las iniciativas de descentralización y desconcentración serán aprobadas por el Jefe Superior del Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año t-1.</p> <p>4. Las iniciativas de descentralización y desconcentración a ser implementadas en el año t serán identificadas en conjunto por el Jefe del Servicio y equipo directivo.</p> <p>5. El número de iniciativas totales comprometidas para implementar el año t deberá considerar al menos una medida de desconcentración y una medida de descentralización, salvo en aquellos casos que no corresponda, lo cual debe estar debidamente fundamentado por el Servicio.</p> <p>6. Las iniciativas comprometidas serán previamente revisadas por la Subsecretaría de Desarrollo Regional, SUBDERE, que emitirá opinión técnica.</p> <p>7. Una iniciativa de descentralización y/o desconcentración se considerará implementada cuando: se cumple con la realización del 100% de la iniciativa planificada dentro del año t respectivo, y es posible verificar la realización de la iniciativa a través de sus medios de verificación.</p> <p>8. Una iniciativa de descentralización y/o desconcentración comprometida y no implementada deberá ser justificada fundadamente por el Jefe del Servicio, a través de oficio dirigido, al Sr. Subsecretario de Desarrollo Regional y Administrativo, señalando las razones y las causas de dicho situación.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	Análisis / Nota
<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>Índice de eficiencia energética.</p>	<p>Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t</p>	<p>71,53kWh/m2</p> <p>1846492.00 /25813.00</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. Se debe considerar la siguiente información para la medición del indicador:</p> <p>a. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt- hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por el Servicio, que cuenten con una lectura efectiva mediante medidores o remarcadores disponibles en los inmuebles utilizados exclusivamente por el Servicio.</p> <p>b. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural.</p> <p>c. Para su cálculo, la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh.</p> <p>d. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas.</p> <p>2. La ST corresponde a los metros cuadrados del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t.</p> <p>3. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir con uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestor energético del Servicio. 2. Gestor energético para cada edificio (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t. <p>Los Gestores deberán registrarse en la plataforma web: www.gestionaenergia.cl, realizar y aprobar el curso: "Gestión de energía en el Sector Público", disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que ya haya realizado y aprobado el curso.</p> <p>4. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, que dispondrá la Subsecretaría de Energía, un catastro de edificios y su superficie a utilizar en el año t, así como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas natural asociados a los consumos de los referidos edificios. Se deben considerar todos los edificios utilizados por la institución, sean estos utilizados parcial o completamente, independiente de la condición de propiedad con la que cuenten y si estos son de uso permanente o transitorio. Se entenderá por uso transitorio si una institución por ejemplo, permanece 6 meses en un edificio y luego se cambia a otro, dentro del período de medición.</p> <p>5. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas natural de al menos 8 meses del año t, de cada uno de los edificios que cuenten con medición exclusiva del consumo generado por el Servicio en el edificio, los cuales pueden ser continuos o discontinuos. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, digitalizado (boleta, factura electrónica, registro gráfico o documento de la empresa correspondiente de electricidad y gas natural a diciembre año t).</p> <p>6. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	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, al año t.</p>	<p>(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al 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>11,00%</p> <p>(13 /114)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. El número total de controles establecidos en la NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información, corresponde a los 114 controles que establece dicha norma en su anexo A, páginas 13 a 27.</p> <p>2. Un riesgo de seguridad de la información corresponde a una amenaza potencial que podría afectar activos de información, vinculados a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (bienes y Servicios) establecidos en las definiciones estratégicas institucionales (Formulario A1 del Presupuesto), y por tanto causar daño a la organización.</p> <p>3. El número de controles de seguridad de la NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t, incluye aquellos controles que cumplen con las siguientes condiciones copulativas:</p> <p>a. Están documentados al año t</p> <p>b. Existen registros de su operación en el año t</p> <p>c. Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación.</p> <p>4. Para el tratamiento de riesgos de seguridad de la información, se deben seleccionar los controles establecidos en el Anexo Normativo de la NCh-ISO 27001 vigente, ya que constituyen el conjunto de medidas que permiten mitigar los riesgos diagnosticados.</p> <p>5. Los controles a implementar al año t, deberán ser revisados y contar con la opinión técnica de la Red de Expertos en el año t-1, atendiendo a los siguientes criterios:</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>6. 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 2018	Efectivo 2018	Cumple meta criterio incentivo (1)	% Cumplimiento	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Analisis / Nota
						Comprometido	Obtenido(2)	
<p>(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%.</p> <p>(2) 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%.</p>								
						Formulario Incentivo		
1 Porcentaje de cumplimiento Informado por el servicio						%		