



I. Descripción de metas.

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos asociados al objetivo de gestión N° 1 (Ponderación del objetivo de gestión = 55%)

| | | | | |
|------------------------|---|-------------|------------------|------------|
| Nombre del Indicador 1 | Porcentaje de causas resueltas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total durante el año t respecto del total de causas terminadas con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t | | | |
| Fórmula de cálculo | (Causas Terminadas del Sistema de Mediación Familiar con Acuerdo Total durante el año t/Total de causas terminadas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t)*100 | | Unidad de Medida | Porcentaje |
| Meta año 2018 | 60.50 % | Numerador | 87.257 | Ponderador |
| | | Denominador | 144.226 | |
| Nota Técnica | <p>1.- El total de causas consideradas dentro del denominador, sólo considera las causas que al menos tuvieron una sesión conjunta de mediación; las causas frustradas sin sesión o con sesión privada (que es cuando sólo asiste una de las partes) no son incluidas dentro del universo a considerar.</p> <p>2.- Conceptos ACUERDO TOTAL Una causa se encuentra en estado "acuerdo total" cuando las partes han alcanzado un acuerdo en todas las materias tratadas, siempre y cuando el acuerdo haya sido ratificado por una resolución judicial. ACUERDO PARCIAL Una causa se encuentra en estado "acuerdo parcial" cuando las partes han alcanzado un acuerdo en, al menos, una de las materias tratadas, habiéndose frustrado el resto, siempre y cuando el acuerdo haya sido ratificado por una resolución judicial. FRUSTRADA CON SESIÓN CONJUNTA: Una causa se encuentra "frustrada con sesión conjunta" si es que, habiendo asistido todas las partes involucradas en el proceso, al menos, una de ellas ha manifestado su voluntad de no proseguir con el proceso o el/la mediador/a ha adquirido la convicción de que no se alcanzará acuerdo en el proceso de mediación en ninguna de las materias tratadas.</p> | | | |

| | | | | |
|------------------------|---|-------------|------------------|------------|
| Nombre del Indicador 2 | Porcentaje de respuestas entregadas a los reclamos presenciales recibidos en la Oficina de Informaciones en un plazo igual o inferior a 7 días hábiles en el año t, respecto del total de reclamos recibidos en el año t | | | |
| Formula | (N° de reclamos presenciales con respuesta en un plazo igual o inferior a 7 días hábiles en el año t/N° total de reclamos presenciales recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t)*100 | | Unidad de Medida | Porcentaje |
| Meta año 2018 | 97.50 % | Numerador | 78 | Ponderador |
| | | Denominador | 80 | |
| Nota Técnica | <p>Mide los reclamos ciudadanos que presencialmente y en soporte papel con la firma y datos del interesado en el Formulario de Atención OIRS ingresan a la Subsecretaría de Justicia a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Se entiende por reclamos, todos aquellos requerimientos ciudadanos mediante el cual los interesados representan su disconformidad con los servicios prestados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus servicios relacionados y dependientes. Considera todos aquellos reclamos exceptuando aquellos relacionados con la Ley N° 20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública. La contabilización de días se efectúa en base a días hábiles. Para el cómputo de los días se considerará la gestión realizada por la OIRS, para dar respuesta al requerimiento. Para la contabilización de los días, de aquellos requerimientos ciudadanos que no sean competencia de nuestra Institución, se entiende como plazo final de respuesta aquella en que se respondió al</p> | | | |

ciudadano que su requerimiento fue derivado. No serán contabilizados aquellos requerimientos derivados desde otras instituciones. No serán contemplados en esta medición aquellos requerimientos clasificados en las siguientes categorías: audiencia, sugerencia, consulta, opinión o felicitación

| | | | | |
|------------------------|---|-------------|------------------|------------|
| Nombre del Indicador 3 | Porcentaje de centros privativos de libertad del Servicio Nacional de Menores y Secciones Juveniles de Gendarmería de Chile supervisados según estándar establecido en el año t | | | |
| Formula | (N° total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI supervisados según estándar establecido en el año t/N° total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI operativos en el año t)*100 | | Unidad de Medida | Porcentaje |
| Meta año 2018 | 96.36 % | Numerador | 53 | Ponderador |
| | | Denominador | 55 | |
| Nota Técnica | <p>Comisiones Interinstitucionales de Supervisión de Centros de Responsabilidad Penal Adolescente (CISC RPA). EL total de Centros existentes son 55: 18 Centros de Internación Provisoria y de Internación en Régimen Cerrado (CIP-CRC), 16 Centros de Internación Semicerrados (CSC) y 21 secciones juveniles (SSJJ). En el caso de que algún centro o sección no se encuentre operativo, no se considerará parte del universo de los Centros Privativos de Libertad que deben ser supervisados. Por operativo se entenderá aquellos centros privativos de libertad del Servicio Nacional de Menores o secciones juveniles de Gendarmería de Chile que cuentan con adolescentes y/o jóvenes en todas las visitas que realice la CISC RPA respectiva</p> <p>Un Centro se considerará como supervisado si cumple con los siguientes 6 criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si la CISC RPA visitaron al menos 2 veces al año (una por semestre) cada Centro Privativo de Libertad y Sección Juvenil que se encuentren operativos, es decir, que presentan población bajo medida y/o sanción de la ley que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracción a ley penal. 2. Que cada CISC RPA, luego de efectuada la visita correspondiente, llene completamente un formulario de acta de visita. 3. Que cada SEREMI de Justicia y Derechos Humanos, en su calidad de coordinadores de la CISC RPA en su respectiva región ponga a disposición de la Subsecretaría de Justicia, mediante la División de Reinserción Social, el acta de visita completamente llenada, de acuerdo a los plazos estipulados en el manual de funcionamiento de las CISC RPA. Esto es, no más de 10 días hábiles después de realizada la última visita. 4. Si en el contexto de la visita del CISC RPA, ocurre una denuncia por parte de un(a) adolescente o joven que se encuentra cumpliendo una sanción o medida cautelar en algún Centro Privativo de Libertad a la Comisión y/o a un integrante de ella, se activa el protocolo de denuncia que la Subsecretaría de Justicia ha instruido a la CISC RPA. De no ocurrir denuncias, no se considera este criterio en la medición. 5. Elaboración de un informe semestral de sistematización y análisis de la información recogida por la CISC RPA en visita correspondiente al semestre anterior que será elaborado por la División de Reinserción Social. Para el primer periodo, será elaborado durante el trimestre inmediatamente posterior a que se realicen las visitas del primer semestre. Para el segundo periodo será elaborado a más tardar el 31 de diciembre del año t, y serán enviados a cada SEREMI de Justicia luego de la aprobación de la jefatura de la División de Reinserción Social. 6. El o la SEREMI deberá enviar mediante oficio a la Subsecretaría de Justicia, con copia a la División de Reinserción Social, 3 veces al año, con periodicidad cuatrimestral (meses de abril, agosto y diciembre) y dentro del quinto día hábil del mes siguiente al cuatrimestre que corresponde (primer informe en mayo, segundo informe en septiembre y tercer informe en diciembre), un reporte informando las gestiones que se han realizado en su región para subsanar las observaciones deficitarias de las CISC RPA en la visita del periodo anterior y el estado de cumplimiento de ellas en el caso del último reporte, este será elaborado y remitido durante el mes de diciembre. | | | |

| | | | | |
|------------------------|--|--------------------------|------------------|-------------------|
| Nombre del Indicador 4 | Promedio de días hábiles de tramitación de solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia en el año t | | | |
| Fórmula de cálculo | (Sumatoria de días hábiles de tramitación de las solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t/Número total de solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t) | | Unidad de Medida | Días |
| Meta año 2018 | 4.00 días | Numerador Denominador | 22.320 5.580 | Ponderador 20% |
| Nota Técnica | <p>La concesión o denegación del beneficio, es otorgado mediante una Resolución Exenta que extiende el(a) Secretario(a) Regional Ministerial de la respectiva región, una vez que ha efectuado el análisis y revisión que establece la ley, cotejando el cumplimiento de los requisitos expuestos y proporcionados en la solicitud formulada por el/la interesado según corresponda. La tramitación de la Resolución que concede o deniega el beneficio, considera el ingreso de la solicitud de Eliminación de Antecedentes Penales y sus antecedentes a la Oficina de Partes de la respectiva Secretaría Regional Ministerial, la derivación de los mismos a la unidad jurídica o profesional correspondiente, el estudio y análisis por parte de éste respecto del cumplimiento de los requisitos legales, la dictación de la Resolución Exenta y despacho de la misma al usuario (solicitante del beneficio) y a las instituciones públicas correspondientes: Servicio de Registro Civil e Identificación; Centro Apoyo para la Integración Social o Unidades de Control de Gendarmería de Chile; Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile. A.- El plazo se contabilizará en días hábiles desde el ingreso de la solicitud a la Oficina de Partes de las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos hasta la fecha de despacho de la resolución exenta que resuelve la solicitud del usuario, considerando esta fecha de respuesta como fecha de término. B.- Los requisitos para conceder o denegar el beneficio son los siguientes: a) Decreto Ley N° 409: Pena cumplida; Plazo de control voluntario; Acreditación del conocimiento de una profesión u oficio; Acreditación de conocimiento mínimo de cuarto año de escuela básica; Vigencia del extracto de filiación; Antecedentes exentos de nuevas anotaciones en el período de control. b) Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016.- Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el DL 1597 (Reglamento de la Ley Orgánica): Documento que acredite domicilio en la región. c) Ley N°19.880 Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado: Oficio remitir de antecedentes de la unidad de control (Unidad Penal o CAIS Centro de Apoyo para la Integración Social); Formulario de solicitud del interesado.</p> | | | |

2. Indicadores de desempeño transversales relacionados al objetivo de gestión N° 2 (Ponderación del objetivo de gestión = 40%)

| | | | | |
|------------------------|--|--------------------------|------------------------|---------------------|
| Nombre del Indicador 1 | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t. | | | |
| Fórmula de cálculo | (Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100 | | Unidad de Medida | Tasa |
| Meta año 2018 | No Aplica | Numerador Denominador | No Aplica No Aplica | Ponderador 4,44% |
| Compromiso específico | No Aplica | | | |
| Nota Técnica | <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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.
4. 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:
 - 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.
 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.
 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.

| | | | | |
|------------------------|--|-------------|------------------|------------|
| Nombre del Indicador 2 | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1. | | | |
| Fórmula de cálculo | (N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100. | | Unidad de Medida | Porcentaje |
| Meta año 2018 | No Aplica | Numerador | 1 | 4,44% |
| | | Denominador | 1 | |
| Compromiso específico | Solicitar la eliminación de antecedentes penales | | | |
| Nota Técnica | <ol style="list-style-type: none"> 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. 2. El indicador se entenderá medido correctamente, cuando el Servicio demuestre el nivel de digitalización de los trámites. <ul style="list-style-type: none"> • 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: • 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. 3. Trámite digitalizado Nivel 4: Son trámites 100% en línea. 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. | | | |

| | | | | |
|------------------------|---|----------------|------------------|------------|
| Nombre del Indicador 3 | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t | | | |
| Fórmula de cálculo | (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 | | Unidad de Medida | Porcentaje |
| Meta año 2018 | No Aplica | Numerador 4 | Ponderador 4 | 4,44% |
| Compromiso específico | Medida N°1 Diseño y/o Actualización de Indicadores de Desempeño Medida N°2 Medir Indicador(es) Diseñados en 2017 Medida N°4 Capacitación a Funcionarias/los Medida N°5 Indicadores De Desempeño y Actividades Estratégicas que Midan IBB | | | |
| Nota Técnica | <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 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. 5. El Programa debe contener las siguientes medidas: <ol style="list-style-type: none"> a) Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género. 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. 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. 6. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo: <ol style="list-style-type: none"> 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. 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). 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. 8. Una medida se considerará implementada cuando: <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. | | | |

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.

| | | | | | | | | |
|------------------------|--|---|------------------|------------|-------------|-----------|------------|-------|
| Nombre del Indicador 4 | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t. | | | | | | | |
| Fórmula de cálculo | (N° 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 | | Unidad de Medida | Porcentaje | | | | |
| Meta año 2018 | No Aplica | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="625 510 820 573">Numerador</td> <td data-bbox="828 510 1047 573">No Aplica</td> </tr> <tr> <td data-bbox="625 585 820 635">Denominador</td> <td data-bbox="828 585 1047 635">No Aplica</td> </tr> </table> | Numerador | No Aplica | Denominador | No Aplica | Ponderador | 4,44% |
| Numerador | No Aplica | | | | | | | |
| Denominador | No Aplica | | | | | | | |
| Compromiso específico | No Aplica | | | | | | | |
| Nota Técnica | <ol style="list-style-type: none"> 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). 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. 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". Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo señala lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> “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.” 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. 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 | | | | | | | |

| | | | | |
|------------------------|---|--------------------------|------------------------|---------------------|
| Nombre del Indicador 5 | Porcentaje de licitaciones sin oferentes en el año t. | | | |
| Fórmula de cálculo | (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 | | Unidad de Medida | Porcentaje |
| Meta año 2018 | No Aplica | Numerador Denominador | No Aplica No Aplica | Ponderador 4,44% |
| Compromiso específico | No Aplica | | | |
| Nota Técnica | <p>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> | | | |

| | | | | |
|------------------------|--|--------------------------|------------------|---------------------|
| Nombre del Indicador 6 | Porcentaje de Actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t. | | | |
| Fórmula de cálculo | (N° 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 | | Unidad de Medida | Porcentaje |
| Meta año 2018 | No Aplica | Numerador Denominador | 3 3 | Ponderador 4,44% |
| Compromiso específico | <p>Las capacitaciones que comprometen evaluación de transferencia en el puesto de trabajo son:</p> <p>1.- Sistema de Contratación Pública y Tribunal de Contratación Pública</p> <p>2.- Planificación, Seguimiento y Control de Proyectos</p> <p>3.- Construcción, Planificación y Ejecución de Políticas Públicas</p> | | | |
| Nota Técnica | <p>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</p> | | | |

- 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.
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.
 5. La metodología de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo se considerará implementada cuando:
 - 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:
 - 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.
 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.

| | | | | | | | | |
|------------------------|---|---|------------------|------------|-----------|----|-------------|----|
| Nombre del Indicador 7 | Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t. | | | | | | | |
| Fórmula de cálculo | (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 | | Unidad de Medida | Porcentaje | | | | |
| Meta año 2018 | No Aplica | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="602 1378 826 1440">Numerador</td> <td data-bbox="829 1378 1050 1440">56</td> </tr> <tr> <td data-bbox="602 1445 826 1502">Denominador</td> <td data-bbox="829 1445 1050 1502">56</td> </tr> </table> | | | Numerador | 56 | Denominador | 56 |
| Numerador | 56 | | | | | | | |
| Denominador | 56 | | | | | | | |
| Compromiso específico | 56 compromisos de auditorías implementados | | | | | | | |
| Nota Técnica | <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Compromisos de auditoría</u>: son acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las recomendaciones de auditoría, y gestionadas por la Dirección para mitigar los riesgos. 2. <u>Total de compromisos pendientes de implementar</u>: 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. 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. 4. Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando: <ol style="list-style-type: none"> a) <u>se cumple</u> con la realización del 100% del compromiso definido, y b) es posible verificar la realización del compromiso a través de sus medios de verificación. 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. | | | | | | | |

| | | | | |
|------------------------|--|--------------------------|------------------------|------------|
| Nombre del Indicador 8 | Índice de eficiencia energética | | | |
| Fórmula de cálculo | (Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el Servicio en el año t) | | Unidad de Medida | Índice |
| Meta año 2018 | No Aplica | Numerador Denominador | No Aplica No Aplica | Ponderador |
| Compromiso específico | No Aplica | | | |
| Nota Técnica | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe considerar la siguiente información para la medición del indicador: <ol style="list-style-type: none"> 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. b) Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural. c) Para su cálculo, la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh. d) Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas. 2. La ST corresponde a los metros cuadrados del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t. 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: <ul style="list-style-type: none"> Gestor energético del Servicio. Gestor energético para cada edificio (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t. 4. 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. 5. 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. 6. 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). 7. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t. | | | |

| | | | | | |
|------------------------|---|-------------|------------------|------------|------|
| Nombre del Indicador 9 | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t. | | | | |
| Fórmula de cálculo | (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) *100 | | Unidad de Medida | Porcentaje | |
| Meta año 2018 | No Aplica | Numerador | 10 | Ponderador | 4,44 |
| | | Denominador | 10 | | +% |
| Compromiso específico | 10 de 10 controles de seguridad de la información se deben implementar al año 2018 | | | | |
| Nota Técnica | <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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: <ol style="list-style-type: none"> a) Están documentados al año t b) Existen registros de su operación en el año t c) Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación. 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. 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: <ol style="list-style-type: none"> a) Si la Institución pertenece a la infraestructura crítica-país. b) Respuesta a Emergencias. c) Servicios a la ciudadanía. d) Fiscalizadores. e) Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles. 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. | | | | |

3. Publicar la formulación de indicadores del año 2017 y los resultados obtenidos durante el año 2016, vinculados al objetivo de gestión N° 3 (Ponderación del objetivo de gestión = 5%)