

Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2017

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador de Desempeño	Índice de satisfacción de clientes año t	54	Numero	(Satisfacción global neta con Reclamos x 0,2 + Satisfacción global neta con MC (financieras y no financieras) x 0,2 + Satisfacción global neta con Curso a Docentes x 0,15 + Satisfacción global neta con Campañas x 0,15 + Satisfacción global neta)	54	54	Reportes/Informes Reporte de Índice de Satisfacción Reportes/Informes Minuta Metodológica Base de Datos/Software Base de datos con resultados de satisfacción por producto	1 El Índice se ha construido en base a los productos estratégicos del SERNAC, para lo cual se ha seleccionado de cada uno de los productos estratégicos a lo menos un producto específico que lo represente. Las ponderaciones están asociadas a las prioridades institucionales, las que se reflejan en la asignación presupuestaria a cada producto estratégico. Las encuestas y/o recogidas de datos de satisfacción incluirán a Reclamos, mediaciones colectivas, Curso a docentes, campañas, alertas de seguridad, estudios y fondo concursable. Los niveles de satisfacción global neta de cada producto específico que componen el Índice tienen una ponderación específica, como se muestra a continuación: Índice = (Satisfacción global neta con Reclamos x 0,2 + Satisfacción global neta con Mediaciones Colectivas (financieras y no financieras) x 0,2 + Satisfacción global neta con Curso a Docentes x 0,15 + Satisfacción global neta con Campañas x 0,15 + Satisfacción global neta con Alertas de seguridad x 0,1 + Satisfacción global neta con Estudios x 0,1 + Satisfacción global neta con Fondo Concursable x 0,1).
Indicador de Desempeño	Porcentaje de mercados en los cuales se genera un estudio de inteligencia en año t respecto de la Matriz de Mercados Relevantes	21,43%	Porcentaje	(N° mercados en los que se realiza un estudio de inteligencia en año t/N° total de mercados definidos en la MMR año 2015)*100	6	28	Reportes/Informes Estudios de Inteligencia Formularios/Fichas Matriz de mercados relevantes 2015	2 a) La Matriz de Mercados Relevantes (MMR), es un producto estratégico del SERNAC, cuyo objetivo es priorizar productos y líneas estrategias institucionales en torno a aquellos mercados o sub mercados donde los derechos de los consumidores se encuentren en mayor vulnerabilidad y a su vez permite identificar los mercados más reclamados por los consumidores en todo Chile. b) Los estudios de inteligencia se encuentran orientados a mejorar la transparencia y eficiencia de los mercados, a través de la detección potencial de inequidades o situaciones que afecten los derechos de los consumidores, levantando y desarrollando información calificada para el análisis y monitoreo de mercados en materia de consumo, que sea de interés y utilidad para los consumidores/as, así como para la toma de decisiones y análisis estratégicos de la organización. Todo ello en un marco priorización estratégica, conforme a la relevancia de los mercados y a las líneas de política establecidas.

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador de Desempeño	Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t.	66,7%	Porcentaje	(Sumatoria de acciones judiciales emprendidas sobre mediaciones colectivas con resultado final desfavorable en el año t/Sumatoria de Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t)*100	6	9	Reportes/informes Planilla control de mediaciones colectivas iniciadas y cerradas en el año t Formularios/Fichas Medios de verificación que dan cuenta de la voluntad del proveedor de participar en el proceso de mediación colectiva Formularios/Fichas Medios de verificación que dan cuenta de las acciones judiciales realizadas Formularios/Fichas Minutas mediaciones colectivas cerradas año t	3 Se considerarán como mediaciones colectivas a medir en el presente indicador, aquellas que se inicien durante el año t y respecto de las que el Director Nacional o quien lo subrogue o reemplace, a propuesta del Comité de Soluciones Colectivas del SERNAC, resuelva cerrarlas durante el mismo año, con resultado final desfavorable. Dicho cierre desfavorable constará en la minuta que, al efecto, elabore el mencionado Comité. Para efectos del presente indicador, se entenderá iniciada una mediación colectiva cuando el proveedor respectivo, oficiado al efecto, haya manifestado su voluntad inequívoca de participar en dicha instancia. Tratándose de mediaciones colectivas que hayan sido reaperturadas por el Comité de Soluciones Colectivas, no se considerará el cierre realizado previo a la reapertura. Se entenderán como acciones judiciales aquellas que consten en los soportes que a continuación se indican: a) Escritos de demandas para la protección de los intereses colectivos y/o difusos de los consumidores, presentados ante el tribunal respectivo; b) Escritos de denuncias infraccionales por afectación de los intereses generales de los consumidores, presentados ante el tribunal respectivo; c) Escritos en que el SERNAC se haga parte en los procesos judiciales iniciados por terceros en defensa de los intereses generales, colectivos y/o difusos de los consumidores, presentados ante el tribunal respectivo; d) Oficios o escritos mediante los cuales el SERNAC se haga parte en los procesos infraccionales seguidos ante organismos fiscalizadores sectoriales, tales como Superintendencias o Subsecretarías, presentados ante dichos organismos; y, e) Oficios o escritos de denuncias formulados por SERNAC ante el Ministerio Público o ante organismos policiales, poniendo en conocimiento la eventual comisión de delitos basados en hechos conocidos con ocasión de la medición colectiva, presentados ante dichas autoridades.

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador de Desempeño	Porcentaje de progresión de establecimientos escolares que participan en el Programa Escolar de Educación Financiera (PEEF)	33%	Porcentaje	(Número de establecimientos escolares acumulados al año t que participan en el PEEF /Número de establecimientos escolares proyectados a 2018 que participen del PEEF)*100	515	1555	Reportes/Informes Informe establecimientos escolares que participan en el programa escolar de educación financiera. Reportes/Informes Reporte para la Determinación de la Proyección de Establecimientos Formularios/Fichas Minuta explicativa para determinación de proyección de establecimientos.	4 Indicador cuya medición se asocia directamente con el Programa de Gobierno y la Agenda PIC del Ministerio de Economía. Por establecimientos que participa en el PEEF, se entenderá a aquel que cumpla con una o más de las siguientes características: - Está inscrito en el sistema de reconocimiento o SERNAC en tu Colegio. - Recibe charlas y/o actividades educativas en su establecimiento. - Cuenta con docentes participantes en Curso(s) de Perfeccionamiento Docente de SERNAC con contenidos de Educación Financiera. Con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.845/2015 de Inclusión Escolar, la proyección de establecimientos que podrían participar en el Programa, se ve afectada año a año, dependiendo del número de establecimientos particulares subvencionados, que decidan transitar hacia la modalidad municipal o particular pagada. Este cambio, implica que la base proporcionada por el Ministerio de Educación, sobre la cual se aplican los criterios de priorización del Programa, no sea fija. De este modo la proyección para cada periodo se determinará a través del Medio de Verificación, Minuta Explicativa para la Determinación de la Proyección de Establecimientos.

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador Transversal	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	No aplica	No aplica	(N° de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / N° de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de trabajo)*100	No aplica	No aplica	A) Programa de trabajo año t. B) Certificado de revisión de Programa de trabajo año t emitido por el Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género C) Informe de Cumplimiento de Programa de Trabajo año t.	Requisitos Técnicos: 1. El Programa de Trabajo se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el Formulario A1, al Plan de Igualdad de Oportunidades vigentes, a la Agenda de Género Gubernamental 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 a la disminución de inequidad/es, brecha/s y/o barrera/s 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 2017 de Definiciones Estratégicas de la Institución. 4. El Programa debe contener las siguientes medidas: 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 2016. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre de 2017, y cuando sea factible para años anteriores (ver Nota 1). c) Incorporación, para los casos nuevos o sin implementar al 2016, 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 (ver Nota 2). 5. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio (ver Nota 3). 6. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t quedan establecidas por la Institución al 31 de diciembre del año t-1 en un Programa de Trabajo y será revisado por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que emitirá opinión técnica al respecto y deberán ser registradas en el portal http://www.sernam.cl/pmg durante el año t-1 7. Una medida se considerará implementada cuando: - 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. 8. Una medida considerada no implementada deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador Transversal	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	No aplica	No aplica	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en al año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	No aplica	No aplica	A) Plan Anual de Capacitación registrado en el portal www.sispubli.cl, con detalle de las actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia programadas al 31 de diciembre del año t-1 con opinión técnica de la red de expertos. B) Informe de Gestión por cada actividad comprometida y evaluada en transferencia. C) Formulario de Sistematización de Actividades Comprometidas	Requisitos Técnicos: 1. Las actividades con evaluación de transferencia al puesto de trabajo deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación. 2. El Plan Anual de Capacitación deberá registrarse en el Portal www.sispubli.cl, a más tardar al 31 de diciembre del año t-1. 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. 4. Cada actividad de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología de medición impulsada por la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en "Guía Práctica para Gestionar la Capacitación en los Servicios Públicos", publicada en: http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_servicios_publicos.pdf. 5. La evaluación de transferencia debe ser aplicada a todos los participantes de la/s actividad/es de capacitación evaluada/s, que al momento de aplicación de la medición, se encuentren en funciones en el servicio. 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.

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador Transversal	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	No aplica	No aplica	(N° de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	No aplica	No aplica	A) Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Institución. B) Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. C) Registro de Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, en el cual debe constar la realización o participación del Comité Paritario (en las instituciones que corresponda de acuerdo a la Ley N° 16.744) en la investigación de los accidentes de trabajo. D) Registro Mensual de Trabajadores año t.	Requisitos Técnicos: 1. Accidentes de 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 16.744), es decir, aquellos que generan días perdidos (ausencia al trabajo) o causan el fallecimiento del trabajador. 2. El "Promedio anual de trabajadores" corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinados mes a mes durante el periodo anual considerado, dividido por 12. 3. En la determinación del indicador 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. 4. En los Accidentes de 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 registro de 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) Registros de los Accidentes de 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.

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador Transversal	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	No aplica	No aplica	(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)*100	No aplica	No aplica	A) Certificado de revisión emitido por el CAIGG, de los compromisos pendientes de implementar. B) Informe de resultados de los compromisos implementados, según formato contenido en «Anexo con Compromisos pendientes de Implementar».	Requisitos Técnicos: 1. Los compromisos de auditoría son acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las recomendaciones de auditoría, y gestionadas por la Dirección para mitigar los riesgos. 2. Los compromisos de auditoría quedarán establecidos en el "Anexo Compromisos pendientes de implementar", definido por el servicio en el año t-1 y revisado por la Red de Expertos, CAIGG, que emitirá opinión técnica al respecto. El anexo de Compromisos pendientes de implementar deberá registrarse en el portal www.auditoriainternadegobierno.cl, durante el año t. 3. Para el trabajo de seguimiento de los compromisos de auditorías se deberá utilizar la metodología formulada por el CAIGG, contenida en el documento técnico N° 87 Versión 01, publicado en http://www.auditoriainternadegobierno.cl/. 4. Los contenidos y/o estándares mínimos que evidencian el uso de la metodología para el trabajo de seguimiento de los compromisos de las auditorías establecidos en el "Anexo Compromisos pendientes de implementar", son los que se mencionan a continuación: a) Considera los compromisos que surgen de las auditorías realizadas, y podría incluir compromisos pendientes de implementar, correspondientes a periodos anteriores al año t-1. b) Los compromisos implementados deben haber mejorado los sistemas de control y/o mitigado los riesgos, es decir, haber tenido un efecto en la exposición al riesgo. c) Para aquellos compromisos no implementados, el jefe de auditoría deberá comunicar oportunamente al Jefe de Servicio los responsables operativos sobre los efectos de la no implementación de estos compromisos, es decir, al terminar el Informe de Seguimiento. 5. Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando: 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. 6. Un compromiso no implementado deberá presentar las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador Transversal	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	No aplica	No aplica	(N° de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t / N° total de iniciativas de descentralización y desconcentración comprometidas para el año t)*100	No aplica	No aplica	A) Compromisos con la Descentralización y Desconcentración aprobados por el Jefe Superior del Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año t-1. B) Certificado de revisión de compromisos emitido por SUBDERE. C) Informe con iniciativas de descentralización / desconcentración implementadas en el año t.	Requisitos Técnicos: - Las Instituciones que deben comprometer el indicador corresponden a Servicios Públicos desconcentrados. - Las <i>iniciativas de descentralización</i> 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. - Las <i>iniciativas de desconcentración</i>, 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. - Las iniciativas de descentralización y desconcentración a ser implementadas en el año t serán identificadas en conjunto por el Jefe del Servicio, las Jefaturas de las oficinas desconcentradas, y en consulta a los señores intendentes. - 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; y - Elaboración de un plan bianual 2017-2018 de nuevas iniciativas de descentralización y/o desconcentración a implementar, (que deben ser distintas a las presentadas para el año 2016), y aquellas de continuidad, señalando claramente para cada iniciativa su Medio de Verificación y el periodo en que estas se implementarán. - Las iniciativas comprometidas serán previamente revisadas por la Subsecretaría de Desarrollo Regional, SUBDERE, que emitirá opinión técnica. - 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; es posible verificar la realización de la iniciativa a través de sus medios de verificación, y - Una iniciativa de descentralización y/o desconcentración comprometida y no implementada deberá ser justificada fundadamente por el jefe del servicio señalando las razones y las causas de dicha situación, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador Transversal	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	No aplica	No aplica	(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	No aplica	No aplica	A) Archivo exportable del Sistema «Portal Transparencia Chile» o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: Folio - Fecha de Inicio - Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) - Cantidad de días de trámite. La planilla deberá contener un apartado con la siguiente información consolidada por cada uno de los 12 meses: Total solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) ingresadas - Total SAIP finalizadas en el mes - SAIP que cumplen con indicador. B) Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.	Requisitos Técnicos: 1. Las solicitudes de acceso a la información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero del año t, hasta el 31 de diciembre del año t (sin perjuicio de que hayan sido ingresadas el año anterior). 2. Las solicitudes de acceso a la 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 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. 3. Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo señala lo siguiente: - "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." 4. Las instituciones deberán utilizar el "Portal Transparencia Chile", donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para PMG Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable. 5. Aquellos servicio 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. 6. Aquellas solicitudes que ingresaron por esta vía de acceso, pero no se consideran en el indicador porque no son solicitudes de acceso a información pública, tales como: la denuncia de un hecho que cause perjuicio, la solicitud de pronunciamiento sobre una situación en particular, la solicitud de reconsideración de una medida adoptada, la solicitud de audiencia con la autoridad del servicio, reclamos presentados en una institución fiscalizadora, etc.) solo deben ser consideradas como ingresadas, pero no como "finalizadas" ni como "finalizada que cumple con el indicador".

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador Transversal	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	No aplica	No aplica	(N° de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes/N° de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	No aplica	No aplica	A) Los datos que alimentan el indicador serán extraídos de las bases de datos del Sistema ChileCompra (www.mercadopublico.cl). El resultado del indicador será calculado y dispuesto por la Dirección ChileCompra. B) Certificado emitido por ChileCompra, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.	Requisitos Técnicos: 1. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas, considera todas las licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación. 2. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas, considera aquellas licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año 2017 y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado "desierta" por falta de oferentes. 3. Operar en el portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, según lo establece su normativa: Ley de Compras N° 19.886 y su Reglamento (incluye sus modificaciones y actualizaciones).
Indicador Transversal	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	No aplica	No aplica	(N° de Controles de Seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	No aplica	No aplica	A) Listado de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27.001 vigente. B) Informe de cumplimiento de controles de seguridad de la información que fundamenta y respalda aquellos implementados y las razones de aquellos no implementados, aprobado por el Jefe de Servicio al 31 de diciembre del año t.	Requisitos Técnicos: 1. Para el tratamiento de riesgos de seguridad de la información, se deben utilizar los controles establecidos en el Anexo Normativo de la NCh-ISO 27.001 vigente, ya que constituyen el conjunto de medidas que permiten mitigar los riesgos diagnosticados. 2. Un riesgo de seguridad de la información corresponde a una amenaza potencial que podría afectar activos de información, vinculados a los procesos de soporte institucional y/o 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. 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: 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. 4. Un control de seguridad de la información se considerará implementado cuando: - se cumple con la realización del 100% del control a implementar, es decir está documentado al año t y existen registros de su operación en el año t lo cual es posible verificar a través de sus medios de verificación, y - la información entregada es consistente con lo informado en los medios de verificación. 5. Un control de seguridad no implementado deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean externas o internas a la gestión del Servicio.

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador Transversal	Porcentaje de trámites digitalizados al año t/ N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1	No aplica	No aplica	(N°de trámites digitalizados al año t/ N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	No aplica	No aplica	A) URL del trámite operativa B) Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t. C) Reporte en plataforma dispuesta por SEGPRES.	Requisitos Técnicos: 1. <u>Trámites</u>: Se entenderán como la interacción de 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 resultados podrán ser distintos tipos de bienes o servicios. 2. <u>Trámite Digitalizado</u>: Corresponden a aquellos trámites que se realizan por internet y que por su naturaleza no requieran presencia del ciudadano (o persona). Para sumar un trámite al numerador se deberá considerar la opinión técnica de simplificación e integración de trámites entregadas por la Secretaría General de la Presidencia en el año en curso. En específico, se considerarán los niveles de digitalización 3 y 4. 3. <u>Trámite digitalizado Nivel 3</u>: Existe interacción con el ciudadano, incluyendo autenticación, pero se requiere su presencia obligada (por ley o norma) ya sea para entrega de documentos, pago o corroboración de antecedentes. Cabe señalar, que sólo serán considerados en el numerador aquellos trámites en el Nivel N°3 que por su naturaleza o índole legal requieran presencia del ciudadano (o persona). Para estos efectos, el Servicio deberá explicitar las normas y las restricciones legales en la plataforma dispuesta por SEGPRES. Para los demás casos de trámites en nivel de digitalización N°3, que si pueden ser totalmente digitales, no serán sumados al numerador. 4. <u>Trámites digitalizado Nivel 4</u>: Toda la interacción se realiza en internet (incluyendo el pago del trámite si corresponde) y no requiere presencia del ciudadano. 5. Se deberá privilegiar la digitalización de aquellos trámites que se ajusten a los criterios definidos por la metodología de priorización definida por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la cual será publicada en www.observatoriodigital.gob.cl.

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Meta año 2017	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Numerador	Denominador	MV	Nota Técnica
Indicador Transversal	Índice de eficiencia energética	No aplica	No aplica	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t)	No aplica	No aplica	A) Certificado de la Subsecretaría de Energía que acredita la aprobación del curso: "Gestión de energía en el sector público", por parte de Gestor energético del Servicio y Gestor energético para cada edificio utilizado por el Servicio en el año t, nombrado por el Jefe de Servicio. B) Certificado de revisión emitido por Subsecretaría de Energía de los reportes de consumo efectuados por el servicio.	Requisitos Técnicos: - Se debe considerar la siguiente información para la medición del indicador: - Se entenderá por CTE los kilowatt-hora (KWh) totales de todas las fuentes energéticas consumidas de electricidad y de gas natural. Para su cálculo, la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a kWh. - Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas. - La ST corresponde a los metros cuadrados del conjunto de edificaciones que cada servicio utilice durante el año t. - 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: - Gestor energético del servicio. - Gestor energético para cada edificio (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t. 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. - Cada servicio, a más tardar en abril del año t, deberá revisar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, que dispondrá la Subsecretaría de Energía, el catastro de edificios y su superficie a utilizar en el año t, así como completar los números de identificación de todos los medidores 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 periodo de medición. - 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 6 meses del año, los cuales pueden ser continuos o discontinuos. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento de la empresa respectivo donde se verifique dicho consumo, digitalizado (boleta, factura electrónica, documento de la empresa correspondiente de electricidad y gas natural a diciembre año t).