



690000854.



- 7 MAR. 2017

SEÑALA GRADO DE CUMPLIMIENTO GLOBAL DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ALCANZADO EN EL AÑO 2016 Y PORCENTAJE DE INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA ASIGNACIÓN DE MODERNIZACIÓN, ARTÍCULO 6° DE LA LEY N° 19.553, QUE CORRESPONDE RECIBIR A: AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA, CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN, INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS, SERVICIO NACIONAL DE TURISMO, SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SUBSECRETARÍA DE PESCA Y ACUICULTURA, SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO Y SUBSECRETARÍA DE TURISMO PARA EL AÑO 2017.

DECRETO EXENTO N° 180 /

SANTIAGO, 03 MAR. 2017.

**VISTOS:** El artículo 32 N° 6 del Decreto Supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República; el artículo 6° de la ley N° 19.553 modificado por el artículo 1° N°s 3 y 4 de la Ley N° 19.618; el artículo Primero N° 3 de la Ley N° 19.882 y el artículo 1° N° 2 de la Ley N° 20.212; el Decreto Supremo N° 334, de 14 de marzo de 2012, del Ministerio de Hacienda; el Decreto Exento N° 1227, del 30 de diciembre de 2015, que fijó los objetivos de Gestión de la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, Corporación de Fomento de la Producción, Instituto Nacional de Estadísticas, Servicio de Cooperación Técnica, Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, Servicio Nacional de Turismo, Servicio Nacional del Consumidor, Subsecretaría de Pesca y Acuicultura, Subsecretaría de Turismo y Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo para el año 2016; el Decreto Supremo N° 19, de 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón.

**CONSIDERANDO:**

1) Que por Decreto Exento N° 1227 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 30 de diciembre de 2015, se fijaron los objetivos de gestión para: Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, Corporación de Fomento de la Producción, Instituto Nacional de Estadísticas, Servicio de Cooperación Técnica, Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, Servicio Nacional de Turismo, Servicio Nacional del Consumidor, Subsecretaría de Pesca y Acuicultura, Subsecretaría de Turismo y Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, para el año 2016, con sus respectivas prioridades y ponderaciones.



02069/2017

OF DE PARTES DIPRES  
07.03.2017 15:31



15251502

2) Que el procedimiento establecido en el Decreto Supremo N° 334, de 14 de marzo de 2012, del Ministerio de Hacienda, permite determinar el grado de cumplimiento global de los servicios y el incremento por desempeño institucional de la asignación de modernización a que tendrán derecho durante el año respectivo.

3) Que, de conformidad con el citado reglamento, es obligación del Jefe Superior de cada Servicio elaborar el informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) e informar al Ministro del cual depende o con el cual se relaciona, el grado de cumplimiento de los objetivos de gestión institucional al 31 de diciembre del año anterior.

4) Que, es obligación del Ministro de Economía, Fomento y Turismo analizar los informes de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión de las instituciones que de él dependen, introducir las correcciones que estime conveniente, certificar la veracidad de la información en ellos contenida y enviarlos al Comité Triministerial, integrado por los Ministros de Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia, con los antecedentes sobre el grado de cumplimiento de cada uno de los objetivos comprometidos.

5) Que, es obligación del Comité Triministerial evaluar y determinar el grado de cumplimiento de cada objetivo de gestión y el grado de cumplimiento global de las instituciones, sobre la base de la información enviada por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, la cual podrá ser complementada con otras fuentes oficiales o con la opinión de expertos en las áreas prioritarias y/o el apoyo del Comité Técnico del PMG, conformado por el Director de Presupuestos, el Subsecretario General de la Presidencia y el Subsecretario de Desarrollo Regional y Administrativo.

6) Que, el grado de cumplimiento de cada objetivo de gestión se determinará comparando la cifra efectiva alcanzada al 31 de diciembre del año respectivo con la cifra comprometida para dicho período. En tanto, el cumplimiento global de la institución corresponde a la multiplicación del grado de cumplimiento de cada objetivo de gestión por el ponderador que le haya sido asignado, sumándose luego cada uno de los resultados parciales.

7) Que los informes relativos al grado de cumplimiento para cada objetivo de gestión fueron revisados por el Comité Técnico del PMG, según consta en Certificados que se indican:

Institución	N° Certificado
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA	11590
CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN	11585
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS	11559
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	11541
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	11539
SUBSECRETARÍA DE PESCA Y ACUICULTURA	11532
SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO	11536
SUBSECRETARÍA DE TURISMO	11527

## D E C R E T O:

**ARTÍCULO 1º:** El grado de cumplimiento global de los servicios que a continuación se señalan es el siguiente:

Institución	Grado de cumplimiento global institucional
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA	97,50%
CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN	94,96%
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS	93,75%
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	95,00%
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	100,00%
SUBSECRETARÍA DE PESCA Y ACUICULTURA	97,78%
SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO	97,50%
SUBSECRETARÍA DE TURISMO	100,00%



**ARTÍCULO 2º:** El porcentaje de incremento por desempeño institucional que le corresponde recibir a los servicios que a continuación se señalan, en el año 2017, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6º de la Ley Nº19.553, es el siguiente:

Institución	Porcentaje de incremento por desempeño institucional
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA	7,6%
CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN	7,6%
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS	7,6%
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	7,6%
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	7,6%
SUBSECRETARÍA DE PESCA Y ACUICULTURA	7,6%
SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO	7,6%
SUBSECRETARÍA DE TURISMO	7,6%

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

POR ORDEN DE LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA



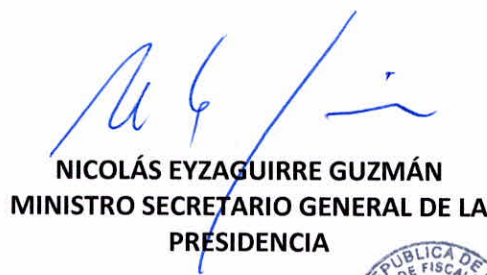
**LUIS FELIPE CÉSPEDES CIFUENTES**  
**MINISTRO DE ECONOMÍA,  
 FOMENTO Y TURISMO**



**MARIO FERNÁNDEZ BAEZA**  
**MINISTRO DEL INTERIOR  
 Y SEGURIDAD PÚBLICA**



**RODRIGO VALDÉS PULIDO**  
**MINISTRO DE HACIENDA**



**NICOLÁS EYZAGUIRRE GUZMÁN**  
**MINISTRO SECRETARIO GENERAL DE LA  
 PRESIDENCIA**



## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
Indicador Transversal	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(N^{\circ} \text{ de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ en Programa de Trabajo}) * 100$	<p>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 2011-2020 actualizado, a la Agenda de Género Gubernamental 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 a la disminución de inequidad/es, brecha/s y/o barrera/s 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 el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), aplican enfoque de género según lo definido en el Formulario A1 2016 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</p>	No Aplica	100%	Porcentaje	5	5	No aplica

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>4. 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) Medir indicador/es diseñados en 2015. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre de 2016, y cuando sea factible para años anteriores (ver Nota 1).</p> <p>c) Incorporar, para los casos nuevos o sin implementar al 2015, 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).</p> <p>5. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo capacitación en género a</p>						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>funcionarios y funcionarias del Servicio (ver Nota 3).</p> <p>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 el Servicio Nacional de la Mujer, que emitirá opinión técnica al respecto y deberán ser registradas en el portal <a href="http://www.sernam.cl/pmg">http://www.sernam.cl/pmg</a> durante el año t-1</p> <p>7. Una medida se considerará implementada cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>se cumple</u> 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,</li> <li>- es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y</li> <li>- la información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación.</li> </ul> <p>8. Una medida considerada no implementada deberá contar con la información de las razones de</p>						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
Indicador Transversal	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el año } t) * 100$	<p>1. Las actividades con evaluación de transferencia al puesto de trabajo deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación.</p> <p>2. El Plan Anual de Capacitación deberá registrarse en el Portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a>, a más tardar al 31 de diciembre del año t-1.</p> <p>3. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas, corresponden a las ejecutadas durante el año t, que han sido programadas por la institución, revisadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil al 31 de diciembre del año t-1, y deberán ser registradas en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a> durante el año t.</p> <p>4. Cada actividad de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología de medición impulsada por la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en "Guía Práctica para Gestionar la Capacitación en los Servicios Públicos", publicada en: <a href="http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitaci">http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitaci</a></p>	No Aplica	100%	Porcentaje	4	4	No aplica



## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>on_servicios_publicos.pdf, donde los instrumentos que evidencian el uso de la metodología, son los que se mencionan a continuación, y deben ser registrados en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a>, por cada actividad de capacitación evaluada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha Resumen de Detección de Necesidades.</li> <li>- Guión Metodológico</li> <li>- Informe de Resultados de Evaluación de Transferencia</li> <li>- Datos tabulados que acrediten la realización de las evaluaciones de reacción, aprendizaje y transferencia.</li> </ul> <p>5. La evaluación de transferencia debe ser aplicada a todos los participantes de la/s actividad/es de capacitación evaluada/s, que al momento de aplicación de la medición, se encuentren en funciones en el servicio.</p> <p>6. Si una actividad de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo no fuese realizada, el Servicio deberá informar las razones de dicho incumplimiento, señalando las</p>						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
Indicador Transversal	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de compromisos de auditoría implementados en año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1}) * 100$	<p>1. Los compromisos de auditoría son acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las recomendaciones de auditoría, y gestionadas por la Dirección para mitigar los riesgos.</p> <p>2. Los compromisos de auditoría quedarán establecidos en el "Anexo Compromisos pendientes de implementar", que forma parte del Plan Anual de Auditoría año t, definido por el servicio al 31 de diciembre del año t-1 y revisado por la Red de Expertos, CAIGG, que emitirá opinión técnica al respecto. El Plan Anual de Auditoría y el Anexo respectivo deberá registrarse en el portal <a href="http://www.auditoriainternadegobierno.cl">www.auditoriainternadegobierno.cl</a>, durante el año t.</p> <p>3. Para el trabajo de seguimiento de los compromisos de auditorías se deberá utilizar la metodología formulada por el CAIGG, contenida en los documentos técnicos N° 63 Versión 02, y N° 87 Versión 01, publicados en <a href="http://www.auditoriainternadegobierno.cl/">http://www.auditoriainternadegobierno.cl/</a>.</p> <p>4. Los contenidos y/o estándares</p>	No Aplica	48,9%	Porcentaje	24	49	No aplica

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>mínimos que evidencian el uso de la metodología para el trabajo de seguimiento de los compromisos de las auditorías establecidos en el "Anexo Compromisos pendientes de implementar", que forman parte del Plan Anual de Auditoría año t, son los que se mencionan a continuación:</p> <p>a) Considera los compromisos que surgen de las auditorías realizadas, y podría incluir compromisos pendientes de implementar, correspondientes a periodos anteriores al año t-1.</p> <p>b) Los compromisos implementados deben haber mejorado los sistemas de control y/o mitigado los riesgos, es decir, haber tenido un efecto en la exposición al riesgo.</p> <p>c) Para aquellos compromisos no implementados, el Jefe de Auditoría deberá comunicar oportunamente al Jefe de Servicio y los responsables operativos sobre los efectos de la no implementación de estos compromisos, es decir, máximo 15 días posterior a terminar el Informe de Seguimiento.</p> <p>5. Un compromiso de auditoría se</p>						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>considerará implementado cuando:</p> <p>a) <u>se cumple</u> con la realización del 100% del compromiso definido, y</p> <p>b) es posible verificar la realización del compromiso a través de sus medios de verificación.</p> <p>6. Un compromiso no implementado deberá presentar las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
Indicador Transversal	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de iniciativas de descentralización y desconcentración comprometidas para el año t}) * 100$	<p>1. Las Instituciones que deben comprometer el indicador corresponden a Servicios Públicos desconcentrados.</p> <p>2. 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 especiales entre el Servicio Público y el Gobierno Regional.</p> <p>3. 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>4. Las iniciativas de descentralización y desconcentración a serán</p>	No Aplica	100%	Porcentaje	2	2	No aplica

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>aprobadas por el Jefe Superior del Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año t-1.</p> <p>5. 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, sin perjuicio de la aprobación formal del CORE.</p> <p>6. El número de iniciativas totales comprometidas para implementar el año t deberá considerar al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Elaboración de un plan bianual 2017-2018 de nuevas iniciativas a implementar de descentralización y/o desconcentración.</li> </ul> <p>7. Las iniciativas comprometidas serán previamente revisadas por la Subsecretaría de Desarrollo</p>						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>Regional, SUBDERE, que emitirá opinión técnica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una iniciativa de descentralización y/o desconcentración se considerará implementada cuando: <u>se cumple</u> 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</li> <li>- Una iniciativa de descentralización y/o desconcentración comprometida y no implementada deberá ser justificada fundadamente por el jefe del servicio a través de oficio a Subdere, señalando las razones y las causas de dicha situación, sean estas externas o internas a la gestión del servicio, siendo sólo las primeras las que podrán ser acogidas de acuerdo a la normativa vigente para el PMG.</li> </ul>						



## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
Indicador Transversal	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(N° de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	<p>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.</p> <p>2. El "Promedio anual de trabajadores" corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinados mes a mes durante el periodo anual considerado, dividido por 12.</p> <p>3. En la determinación del indicador deben considerarse los Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto, ya que, en general, en estos accidentes intervienen factores ajenos al control que puede realizar la entidad empleadora.</p> <p>4. En los Accidentes 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</p>	No Aplica	2,05	Taza	6	293,25	No aplica

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>contener como mínimo lo siguiente:</p> <p>a) Organización administrativa. Instancia encargada de recibir la notificación del accidente, de gestionar la atención del accidentado, efectuar la denuncia (Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT) y llevar registro de accidentes del trabajo.</p> <p>b) Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente.</p> <p>c) Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral.</p> <p>d) Investigación del accidente, medidas inmediatas y correctivas.</p> <p>e) Registros de los Accidentes de Trabajo.</p> <p>5. Para el caso de aquellos servicios que de acuerdo a la Ley N° 16.744 deben tener constituido y funcionando un Comité Paritario, éste debe realizar o participar en la investigación de los accidentes de trabajo.</p> <p>6. El indicador es anual, por lo que el periodo de medición es: 1°</p>						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			de enero a 31 de diciembre año t. Por tanto, la evaluación del indicador debe hacerse en enero del año t+1.						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
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.	$(\text{N}^\circ \text{ de Solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>3. Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo señala lo siguiente: - "Cómputo de los plazos del</p>	No Aplica	33%	Porcentaje	117	352	No aplica

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo.</li> <li>- Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.</li> <li>- Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente."</li> </ul> <p>4. Las instituciones deberán utilizar el "Portal Transparencia Chile", donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para PMG Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable.</p> <p>5. Se deberá completar la</p>						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			columna "solicitudes que No corresponden a Transparencia" en la sección consolidados, para dar registro de aquellas que No se consideran en el indicador (Por ejemplo: no son solicitudes de información pública, la denuncia de un hecho que cause perjuicio, la solicitud de pronunciamiento sobre una situación en particular, la solicitud de reconsideración de una medida adoptada, la solicitud de audiencia con la autoridad del servicio, reclamos presentados en una institución fiscalizadora, etc.)						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
Indicador Transversal	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes}}{\text{N}^\circ \text{ de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}} \right) * 100$	<p>1. Los procesos de licitaciones en que se cerró la recepción de ofertas, considera todas las licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</p> <p>2. Los procesos de licitaciones en la que se cerró la recepción de ofertas sin oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año 2016 y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado "desierta" por falta de oferentes.</p> <p>3. Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, según lo establece su normativa: Ley de Compras N° 19.886 y su Reglamento (incluye sus modificaciones y actualizaciones).</p>	No Aplica	7.8%	Porcentaje	4	51	No aplica

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
Indicador Transversal	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t	$(\text{N}^\circ \text{ de Controles de Seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	<p>1. Los controles de seguridad están establecidos en la NCh-ISO 27001 vigente. Corresponde a un conjunto de medidas que permiten mitigar los riesgos diagnosticados.</p> <p>2. Se entenderá por Riesgo, una amenaza potencial que pueda afectar un activo o un grupo de activos y por tanto causar daño a la organización. El riesgo de seguridad de la información corresponde a aquellos asociados a los activos de información que soportan los procesos de provisión de bienes y servicios.</p> <p>3. Los controles a implementar al año t, deben contar con la opinión técnica de la Red de Expertos, 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.</p> <p>4. Los controles de seguridad de la información están implementados cuando:</p>	No Aplica	18%	Porcentaje	21	48	No aplica



## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>- <u>se cumple</u> con la realización del 100% de la medida planificada, es decir está documentado, en funcionamiento; y/o cumple en al menos un 95% la meta en caso de indicadores de desempeño</p> <p>- es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y</p> <p>- la información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación.</p> <p>5. Un control de seguridad no implementado deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean externas o internas a la gestión del Servicio.</p>						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
Indicador de Desempeño	Porcentaje de consumidores que declara que el SERNAC lo protege "mucho" o "bastante" contra los abusos, excesos y fallas en los productos y servicios que se ofrecen en el mercado.	$(N^{\circ} \text{ de consumidores encuestados en el año que responden que el SERNAC los protege "mucho" o "bastante" contra los abusos, excesos y fallas en los productos y servicios que se ofrecen en el mercado} / N^{\circ} \text{ total de consumidores encuestados en el año t}) * 100$	1. La encuesta de percepción ciudadana se realizará por un externo al servicio y será de representación nacional, correspondiendo a una muestra de al menos 1200 personas, mayores de 18 años y habitantes entre la I y XV Región. El resultado del indicador corresponde a una pregunta de la encuesta donde "mucho" y "bastante" son posibles respuestas que se dan a los encuestados para describir su nivel de percepción	55%	39%	Porcentaje	704	1800	<p>Existen factores ajenos al alcance de la gestión del Servicio, el cual se ha esmerado en mejorar la percepción de protección de los consumidores ante los abusos del mercado, que afectan notoriamente los resultados de esta encuesta ciudadana. En general, se han ido sucediendo varios acontecimientos que han provocado que la ciudadanía haya bajado su sensación de protección y aumentado la desconfianza con entidades públicas y privadas. Esta afirmación se respalda en varios estudios realizados; por ejemplo, la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos 2016 de DESUC; el Índice de Confianza de los Consumidores de la Encuesta de Expectativas Económicas 2016, de Microdatos, o la encuesta de Go Research y UDP (que en diciembre indica que 45% de los consumidores empeoró su opinión hacia las empresas).</p> <p>- Han surgido noticias de alta repercusión mediática que han impactado en la sensación de protección:</p>

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
									<p>colusión de confort, de pollos y de supermercados, y estafa de AC Inversión. Prueba de aquello es el resultado de , la encuesta CADEM de diciembre de 2016, la cual arrojó que un 84% de personas percibe que las grandes empresas abusan mucho y bastante de los consumidores y un 87% declara “que los casos de abusos contra los consumidores, como el de la colusión del papel, son prácticas habituales y no hechos aislados”.</p> <p>- Por otra parte, a ciudadanía cada vez es más consciente que SERNAC requiere mayores facultades para proteger a los consumidores. Desde 2013 los medios de comunicación han difundido la imposibilidad de obligar a las empresas a responder cuando infringen la Ley. De hecho, a partir del mismo instrumento usado para medir el indicador, y entre quienes declararon haber escuchado acerca del proyecto de ley de fortalecimiento del SERNAC, el 95% declara estar de acuerdo con la entrega de más atribuciones y que se fortalezca al SERNAC (pregunta</p>

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
									<p>aplicada entre quienes declaran haber escuchado acerca del proyecto de ley de fortalecimiento del SERNAC).</p> <p>- Por último, la Institución excluyó este indicador de desempeño del Formulario H, por cuanto, algunos aspectos metodológicos asociados a su medición, impiden recoger información relevante y profunda que permita gestionar los factores que influyen en la percepción ciudadana.</p>

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
Indicador de Desempeño	Índice de satisfacción de clientes año t	Índice de satisfacción de clientes año t	<p>2. Las encuestas corresponderán en algunos casos a mediciones externas (Reclamos, mediaciones colectivas) y otras internas (Curso a docentes, campañas, alertas de seguridad, estudios especiales 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:</p> <p>Índice = (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 con Alertas x 0,1 + Satisfacción global neta con Estudios coyunturales x 0,1 + Satisfacción global neta con Fondo x 0,1).</p>	50.5	48,4	Número	48,4	N/A	No aplica

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
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	$(N^{\circ} \text{ mercados en los que se realiza un estudio de inteligencia en año } t / N^{\circ} \text{ total de mercados definidos en la MMR año } 2015) * 100$	<p>3. 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.</p> <p>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.</p>	21%	21%	Porcentaje	6	28	No aplica

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
Indicador de Desempeño	Porcentaje de Acciones Judiciales, sobre las Mediaciones Colectivas cerradas con resultado final desfavorable en el año t.	(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	<p>4. 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, a propuesta del Comité de Soluciones Colectivas del SERNAC, resuelva cerrarlas durante el mismo año, con resultado desfavorable. Las mediaciones colectivas se cerrarán desfavorablemente en los siguientes casos:</p> <p>a) Cuando el proveedor, habiéndose sometido a la mediación colectiva, no haya presentado un plan de compensación en favor de los consumidores afectados o un plan de ajuste a las cláusulas contractuales que le hayan sido observadas, según corresponda;</p> <p>b) Cuando el proveedor, habiendo presentado un plan de compensación en favor de los consumidores afectados o un plan de ajuste a las cláusulas contractuales que le hayan sido observadas, según corresponda, no observe en ellos los criterios técnicos y jurídicos mínimos fijados por SERNAC;</p> <p>c) Cuando el proveedor, habiendo obtenido la validación de SERNAC de su plan de compensación en favor de los consumidores afectados o de su plan de ajuste a</p>	64%	75%	Porcentaje	3	4	No aplica

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>las cláusulas contractuales observadas, según corresponda, no los haya implementado conforme a lo comprometido; y, d) Cuando en cualquier etapa de una mediación colectiva, el Comité de Soluciones Colectivas del SERNAC resuelva cerrarla desfavorablemente, fundado en que ha adquirido la convicción que no se alcanzará una solución satisfactoria para los consumidores, que no se resarcirán los perjuicios ocasionados a éstos o que no se ajustarán las cláusulas observadas. Se entenderán como acciones judiciales emprendidas, cualquiera de las que a continuación se indican: a) Aquellas intentadas por el SERNAC para la defensa de los intereses generales, colectivos y/o difusos de los consumidores; b) Aquellas mediante las cuales el SERNAC se haga parte en procedimientos judiciales intentados por terceros en defensa de los intereses generales, colectivos y/o difusos de los consumidores; c) Aquellas mediante las cuales el SERNAC se haga parte en procedimientos infraccionales seguidos ante organismos fiscalizadores sectoriales, tales como Superintendencias o Subsecretarías; y d) Denuncias</p>						



## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numerador	Denominador	Razones de incumplimiento
			<p>formuladas 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.</p>						

## Resultados Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2016

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Nota Técnica	Meta año 2016	Resultado Efectivo	Unidad de Medición	Numera dor	Denomi nador	Razones de incumplimiento
Indicador de Desempeño	Porcentaje de progresión de establecimientos escolares que participan en el Programa Escolar de Educación Financiera (PEEF)	(Número de establecimientos escolares acumulados al año t que participan en el PEEF /Número de establecimientos escolares proyectados a 2018 que participan del PEEF)*100	<p>5. Indicador cuya medición se asocia directamente con el programa de Gobierno y la Agenda PIC del Ministerio de Economía. Este indicador se proyecta para alcanzar en un período de 4 años, un total de 1400 establecimientos que participen del PEEF. El indicador se estima año a año su avance hasta el 2018. Por establecimiento que participa en el PEEF, se entenderá a aquel que cumpla con una o más de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Está inscrito en el sistema de reconocimiento.</li> <li>-Solicita charlas y actividades educativas en su establecimiento.</li> <li>-Solicita asesoría metodológica o curricular para el cuerpo docente.</li> </ul>	25%	27%	Porcentaje	381	1400	No aplica