

# Informe de Resultados: Indicadores Transversales MEI 2016

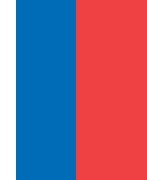


Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

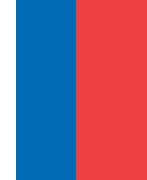
# Resultado de Indicadores Transversales: Metas de Eficiencia Institucional MEI SEC 2016



N°	Nombre Indicador	Fórmula Cálculo	Unidad de Medida	Meta 2016	Numerador / Denominador Meta	Resultado Efectivo 2016	Numerador / Denominador Resultado	Nota Técnica
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	Porcentaje	N/A	N/A	1,22%	( 4 / 239 )	1
2	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	Porcentaje	N/A	N/A	34%	( 15 / 44 )	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(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	Porcentaje	N/A	N/A	100%	( 4 / 4 )	3
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	(N° de solicitudes de acceso a 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 información pública respondidas en año t) *100	Porcentaje	N/A	N/A	91%	( 2.576 / 2,841 )	4



# Resultado de Indicadores Transversales: Metas de Eficiencia Institucional MEI SEC 2016



N°	Nombre Indicador	Fórmula Cálculo	Unidad de Medida	Meta 2016	Numerador / Denominador Meta	Resultado Efectivo 2016	Numerador /Denominador Resultado	Nota Técnica
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	(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	Porcentaje	N/A	N/A	0%	( 0 / 11 )	5
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	Porcentaje	N/A	N/A	100%	( 3 / 3 )	6
7	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	(N° de compromisos de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1) * 100	Porcentaje	N/A	N/A	22%	( 31 / 144 )	7
8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	(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	Porcentaje	N/A	N/A	3%	( 3 / 114 )	8



# Indicadores Transversales: Notas Técnicas

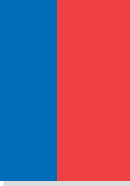


## Nota 1.-

- A. 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.
- B. El “Promedio anual de trabajadores” corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinado mes a mes durante el período anual considerado, dividido por 12.
- C. 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.
- D. 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.
- E. 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.
- F. 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.



# Indicadores Transversales: Notas Técnicas



## Nota 2.-

A. 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.

B. Trámite digitalizado: Para sumar un trámite al denominador se considerarán los niveles de digitalización 3 y 4. Trámite digitalizado Nivel 3: 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. Trámite digitalizado Nivel 4: Toda la interacción se realiza en Internet (incluyendo el pago del trámite si corresponde) y no requiere presencia del ciudadano.

C. 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](http://www.observatoriodigital.gob.cl).

D. Para aquellos trámites que se digitalicen se deberá consultar las recomendaciones técnicas de simplificación e integración de trámites entregadas por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.



# Indicadores Transversales: Notas Técnicas

## Nota 3.-

- A. 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.
- B. 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(s) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio.
- C. Las medidas deben estar vinculadas a los productos estratégicos que, 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.
- D. 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). 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 A).
  - c). Incorporar, para los casos nuevos o sin implementar al 2015, datos desagregados por sexo en: i) Sistemas de información que administre el Servicio que contengan datos de personas, ii) Estadísticas oficiales que dispongan de información asociadas a personas, y iii) Estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos a personas (Ver Nota B).
- E. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del programa de trabajo capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio (Ver Nota C).
- F. 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 <http://www.sernam.cl/pmg> durante el año t-1.

# Indicadores Transversales: Notas Técnicas



## Continuación Nota 3...

G. 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.

H. 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.

## Observaciones

1. En el programa de trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.
2. Para la medida “desagregar datos por sexo”, en el programa de trabajo se deberá definir el alcance, detallando en que sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en año 2016.
3. (i) Se entenderá por capacitaciones 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) La institución deberá justificar la/s actividad/es de capacitación al momento de presentar el Programa de Trabajo a revisión de SERNAM apoyado en un diagnóstico de brechas al respecto. (iii) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.



# Indicadores Transversales: Notas Técnicas

## Nota 4.-

A. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas son 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).

B. Las solicitudes de acceso a información pública respondida considera 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.

C. 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.”

D. 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.

E. Se deberá completar la 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.).



# Indicadores Transversales: Notas Técnicas



## Nota 5.-

- A. Los procesos de licitaciones en que se cerró la recepción de ofertas, considera todas las licitaciones realizadas en [www.mercadopublico.cl](http://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.
- B. Los procesos de licitaciones en la que se cerró la recepción de ofertas sin oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), 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.
- C. Operar en el portal de compras públicas [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), según lo establece su normativa: Ley de compras N° 19.886 y su Reglamento (incluye sus modificaciones y actualizaciones).

## Nota 6.-

- A. Las actividades con evaluación de transferencia al puesto de trabajo deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación.
- B. El Plan Anual de Capacitación deberá registrarse en el portal [www.sispubli.cl](http://www.sispubli.cl), a más tardar al 31 de diciembre del año t-1
- C. 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 y revisadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil al 31 de diciembre del año t-1 y deberán ser registradas en el portal [www.sispubli.cl](http://www.sispubli.cl) durante el año t.
- D. 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](http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_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 [www.sispubli.cl](http://www.sispubli.cl), por cada actividad de capacitación evaluada:



# Indicadores Transversales: Notas Técnicas



## Continuación Nota 6...

- Ficha Resumen de Detección de Necesidades.
- Guion Metodológico.
- Informe de Resultados de Evaluación de Transferencia.
- Datos tabulados que acrediten la realización de las evaluaciones de reacción, aprendizaje y transferencia.

E. La evaluación de transferencia debe ser aplicada a todos los participantes de la/s actividad/es de capacitación evaluada/s, que al momento de la aplicación de la medición, se encuentren en funciones en el Servicio.

F. 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 causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.

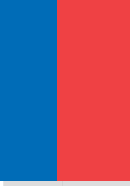


# Indicadores Transversales: Notas Técnicas

## Nota 7.-

- A. 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.
- B. Los compromisos de auditorías 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 [www.auditoriainternadegobierno.cl](http://www.auditoriainternadegobierno.cl), durante el año t.
- C. 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 <http://www.auditoriainternadegobierno.cl/>.
- D. 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”, que forma parte del Plan Anual de Auditoría año t, 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 períodos 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 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.
- E. Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando:
  - a) Se cumple con la realización del 100% del compromiso definido, y
  - b) Es posible verificar la realización del compromiso a través de sus medios de verificación.
- F. Un compromiso no implementado deberá presentar las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.

# Indicadores Transversales: Notas Técnicas



## Nota 8.-

A. Los controles de seguridad están establecidos en la NCh-ISO 27001 vigente. Corresponde a un conjunto de medidas de seguridad de la información, que permiten mitigar los riesgos diagnosticados.

B. 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.

C. Los controles a implementar 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; y,
- e) Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles.

D. Los controles de seguridad de la información están implementados cuando:

- a) Se cumple 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.
- b) Es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y
- c) La información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación.

E. 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.

