



Indicadores Transversales
Programa de Mejoramiento de la Gestión
Resultados Año 2017,
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

(Artículo 6° de la Ley N° 19.553, que concede Asignación de Modernización y otros beneficios que Indica)

¹Información obtenida del Informe de Cumplimiento Indicadores de Desempeño 2017, publicada en DIPRES.

RESULTADOS PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2017

RESUMEN CUMPLIMIENTO PMG 2017

N°	Objetivo de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		Ponderación Final
		Ponderación	N° de Indicadores	Ponderación	N° de Indicadores	
1	Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)	50%	5	50%	5	50%
2	Medir e Informar correctamente Indicadores de desempeño transversales.	40%	8	40%	8	40%
4	Publicar la formulación del año 2017, de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio, y sus resultados en el año 2016.	10%	-	10%	-	10%
Cumplimiento global						100%

II. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales (Ponderación: 40%)

Nota: Conforme lo dispuesto en "Objetivo de Gestión 2", del Decreto Exento N° 290 de 2016, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2017, no corresponde para los indicadores transversales el establecimiento de valores para las columnas "Meta año 2017" y "Numerador y denominador estimado meta 2017".

N°	Nombre Indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta	Numerador Meta	Denominador Meta	Resultado Efectivo	Numerador Resultado Efectivo	Denominador Resultado Efectivo	Nota Técnica	Razones de incumplimiento
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 %	No aplica	No aplica	No aplica	1,84	14	760,8	<p>1. Accidentes del Trabajo: "Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte" (artículo 5 de la Ley N° 16.744), es decir, aquéllos 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 período 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 del Trabajo ocurridos en el año t se debe aplicar el Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y ser investigados, el cual debería contener como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Organización administrativa. Instancia encargada de recibir la notificación del accidente, de gestionar la atención del accidentado, efectuar la denuncia (Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT) y llevar el registro de los accidentes del trabajo. b. Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente. c. Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral. d. Investigación del accidente, medidas inmediatas y correctivas. e. Registro de los Accidentes del Trabajo. <p>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° de enero a 31 de Diciembre año t. Por tanto, la evaluación del indicador debe hacerse en enero del año t+1.</p>	No aplica
2	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	Porcentaje %	No aplica	No aplica	No aplica	100%	4	4	<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 en 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, que serán revisados por el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), aplican enfoque de género según lo definido en</p>	No aplica

N°	Nombre Indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta	Numerador Meta	Denominador Meta	Resultado Efectivo	Numerador Resultado Efectivo	Denominador Resultado Efectivo	Nota Técnica	Razones de incumplimiento
		la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)* 100								<p>el Formulario A1 2016 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</p> <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, 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 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 http://www.semam.cl/pmg durante el año t-1.</p> <p>7. Una medida se considerará implementada cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se cumple con la realización del 100% de la actividad planificada y/o cumple en al menos un 95% la meta en caso de indicadores de desempeño, - es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y - la información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación. <p>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.</p> <p>Notas</p> <p>1. En el programa de trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.</p> <p>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.</p> <p>3. (a) 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. (b) 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. (c) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.</p>	
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles	Porcentaje %	No aplica	No aplica	No aplica	99%	112	113	<p>1. 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).</p> <p>2. Las solicitudes de acceso a información pública respondida considera todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría "Derivadas e Información Permanentemente disponible en la</p>	No aplica

N°	Nombre Indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta	Numerador Meta	Denominador Meta	Resultado Efectivo	Numerador Resultado Efectivo	Denominador Resultado Efectivo	Nota Técnica	Razones de incumplimiento
	plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	en año t/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100								<p>web", inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.</p> <p>3. Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley N° 19.880, Sobre Procedimiento Administrativo señala lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. - Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo. - Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes. - Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente." <p>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. Aquellos servicios que utilicen sistema propio pero que se encuentra interoperando con el sistema "Portal Transparencia Chile" utilizarán como medio de verificación planilla provista por la red de expertos.</p> <p>6. Aquellas solicitudes que ingresaron por esa vía de acceso, pero que 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".</p>	
4	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 %	No aplica	No aplica	No aplica	2,38%	3	126	<p>1. Los procesos de licitaciones en que 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.</p> <p>2. Los procesos de licitaciones en la que se cerró la recepción de ofertas sin oferentes, 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.</p> <p>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).</p>	No aplica

N°	Nombre Indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta	Numerador Meta	Denominador Meta	Resultado Efectivo	Numerador Resultado Efectivo	Denominador Resultado Efectivo	Nota Técnica	Razones de incumplimiento
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(N^{\circ} \text{ de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t} / N^{\circ} \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t}) * 100$	Porcentaje %	No aplica	No aplica	No aplica	100%	5	5	<ol style="list-style-type: none"> Las actividades con evaluación de transferencia al puesto de trabajo deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación. El Plan Anual de Capacitación deberá registrarse en el portal www.sispubli.cl, a más tardar al 31 de Diciembre del año t-1 Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo 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. 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. 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. 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. 	No aplica
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentren implementados en año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1, pendientes de implementar en año t}) * 100$	Porcentaje %	No aplica	No aplica	No aplica	95%	19	20	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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, durante el año t. 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/. 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: <ol style="list-style-type: none"> Considera los compromisos que surgen de las auditorías realizadas, y podría incluir compromisos pendientes de implementar, correspondientes a períodos anteriores al año t-1. 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. 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, al terminar el Informe de Seguimiento. Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando: <ol style="list-style-type: none"> se cumple con la realización del 100% del compromiso definido, y es posible verificar la realización del compromiso a través de sus medios de verificación. Un compromiso no implementado deberá presentar las razones de dicho incumplimiento 	No aplica

N°	Nombre Indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta	Numerador Meta	Denominador Meta	Resultado Efectivo	Numerador Resultado Efectivo	Denominador Resultado Efectivo	Nota Técnica	Razones de incumplimiento
										señalando las causas, sean éstas externas o internas a la gestión del Servicio.	
7	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	Porcentaje %	No aplica	No aplica	No aplica	61%	69	114	<ol style="list-style-type: none"> Para el tratamiento de riesgos de seguridad de la información, se deben utilizar los controles establecidos en el Anexo Normativo de la NCh-ISO 27001 vigente, ya que constituyen el conjunto de medidas que permiten mitigar los riesgos diagnosticados. 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. Los controles a implementar al año t, deberán ser revisados y contar con la opinión técnica de la Red de Expertos en el año t-1, atendiendo a los siguientes criterios: <ol style="list-style-type: none"> Si la Institución pertenece a la infraestructura crítica-país. Respuesta a Emergencias. Servicios a la ciudadanía. Fiscalizadores. Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles. Un control de seguridad de la información se considerará implementado cuando: <ul style="list-style-type: none"> 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. 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. 	No aplica
8	Índice de eficiencia energética.	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t.)	kWh/m2	No aplica	No aplica	No aplica	67,92 kWh/m2	1105662,39	16278	<ol style="list-style-type: none"> Se debe considerar la siguiente información para la medición del indicador: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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. 	No aplica

N°	Nombre Indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta	Numerador Meta	Denominador Meta	Resultado Efectivo	Numerador Resultado Efectivo	Denominador Resultado Efectivo	Nota Técnica	Razones de incumplimiento
										<p>4. 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 período de medición.</p> <p>5. Cada servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas natural de al menos 6 meses del año t, 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).</p>	
<p>Porcentaje de cumplimiento Informado por el servicio en Objetivo 2: 40%</p>											

<p>Porcentaje de cumplimiento Global PMG 2017 : 100%</p>											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--