



Programa de Mejoramiento de la Gestión

Formulación año 2017

Defensoría Penal Pública

(Artículo 6 de la Ley N° 19.553, de 1998, que concede Asignación de Modernización y otros beneficios que Indica)

Indicadores de Desempeño de los productos estratégicos

- **Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 50%).**

Número	Nombre	fórmula	Nota Técnica	Meta 2017	Numerador Meta	Denominador Meta	Unidad de Medida	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles en el año t	$(N^{\circ} \text{ de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles en el año } t / \text{Número total de imputados adolescentes ingresados en el año } t) * 100$	DEFENSOR PENAL JUVENIL: Son abogados especializados en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescentes, y que corresponden a una dotación fija de 50 abogados distribuida en distintas regiones, cuyo objeto es prestar defensa especializada a imputados adolescentes. En virtud de lo establecido en la Ley N° 20.084, de Responsabilidad penal Adolescente, en su Artículo 29 del párrafo 2°, sobre Sistema de Justicia Especializada, cada institución adoptará las medidas pertinentes para garantizar la especialización a que se refiere esta disposición, para lo cual la Defensoría Penal Pública ha establecido que serán defensores penales especializados en Responsabilidad Penal Adolescente aquellos abogados respecto de los cuales se cumplen requisitos mínimos de perfeccionamiento traducidos en horas de capacitación y experiencia en litigación, asegurando así la capacidad e idoneidad de los operadores para hacerse cargo de las finalidades de la ley. IMPUTADOS ADOLESCENTES: Según Artículo 3 de la Ley 20.084, son aquellas personas que al momento en que se hubiese dado el principio de ejecución del delito sean mayores de 14 y menores de 18 años. ALCANCE NUMERADOR: Cabe señalar que hay localidades en donde no existen defensores especializados por lo tanto si un defensor adulto atiende un imputado adolescente, no se considera defensa especializada y no se contabiliza en el numerador. DENOMINADOR: Corresponde al número total de imputados adolescentes que ingresaron un proceso penal en el año t	75 %	22.500	30.000	Porcentaje (%)	Alta	15
2	Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 13 días hábiles respecto del total de	$(\text{Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 13 días en el periodo } t / \text{Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo } t) * 100$	Reclamos de defensa penal: Corresponde a los reclamos presentados por los imputados a causa de la prestación del servicio de defensa penal por parte de un defensor penal público. El plazo legal, se establece en Artículo 66 de la ley 19.718, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe del Defensor reclamado (quién tiene 5 días para informar), y plazos de 10 días hábiles para trámites destinados a obtener mayores antecedentes para la respectiva Defensoría Regional, Mediante investigación y/o entrevistas, y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.	98.5 %	1.330	1.350	Porcentaje (%)	Alta	15

Número	Nombre	fórmula	Nota Técnica	Meta 2017	Numerador Meta	Denominador Meta	Unidad de Medida	Prioridad	Ponderador
	reclamos recibidos durante el periodo t		<p>La tipificación de la motivación que manifiesta el usuario en el reclamo:</p> <p>Defensa no realiza diligencias oportunamente;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Defensa no le informa de su causa - Mal trato del o la defensor/a - Defensor no visita al imputado en prisión - Condena Injusta - Defensor, no solicita peritajes siendo necesario - Defensor no agiliza la libertad del imputado - Mala defensa en audiencia - Defensor no se entrevista con imputado - Defensor no hace nada por el avance la causa - Defensor no presenta recurso, siendo necesario - Se solicita cambio de Defensor. - Postergación de citas en entrevista de oficinas - Otros <p>Numerador: corresponde a todos los reclamos de defensa penal respondidos en el periodo comprendido entre el 10 de diciembre del año 2016 al 31 de diciembre del año 2017</p> <p>Denominador: Corresponde a todos los reclamos de defensa penal, ingresados en el periodo comprendido entre el 10 de diciembre de 2016 hasta el 9 de diciembre de 2017</p> <p>Los hitos medidos, son:</p> <p>Inicio: Fecha de ingreso de reclamos: corresponde a la fecha en que el imputado o familiar, presenta un reclamo en forma presencial, por buzón, carta, e mail, teléfono, o web, registrado en el Sistema Informático de Gestión OIRS (SIGO)</p> <p>Término: Fecha de respuesta corresponde al plazo consignado en la resolución respectiva, registrado en el Sistema Informático SIGO.</p>						
3	Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con revisión en año t de medida cautelar solicitada dentro los 90 días corridos, respecto de imputados adultos en prisión	(N° de imputados adultos en prisión preventiva con revisión en año t de la medida cautelar de prisión preventiva solicitada dentro de los 90 días corridos, desde la última solicitud o vencimiento de 90 días corridos sin mediar solicitud/N° de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días corridos	<p>Marco general del indicador:</p> <p>Solicitar audiencia de revisión medida cautelar de imputado adulto en prisión preventiva significa:</p> <p>a.- Que el defensor debe recopilar nuevos antecedentes y requerir la carpeta de investigación al Fiscal, con el objeto que el Juez resuelva la prisión preventiva respecto de la decisión inicial.</p> <p>b.- Se busca resguardar que se revise la medida cautelar de prisión preventiva en un ciclo de 1 a 90 días. Ello permite incentivar la proactividad del defensor en la preocupación por la libertad del imputado, coherente con los estándares de calidad de la prestación de defensa penal.</p> <p>c.- Se consideran válidas las audiencias de revisión fijadas por el Tribunal de oficio, dentro de los 90 días.</p> <p>d.- Se consideran días corridos</p> <p>Alcance Numerador.</p>	40.0 %	11.400	28.500	Porcentaje (%)	Mediana	10

Número	Nombre	fórmula	Nota Técnica	Meta 2017	Numerador Meta	Denominador Meta	Unidad de Medida	Prioridad	Ponderador
	preventiva hasta 90 días corridos desde última revisión de medida cautelar	en periodo t, desde la última solicitud de revisión o inicio de la medida cautelar prisión preventiva)*100	<p>a.- Corresponde a solicitudes de revisión realizadas a aquellos imputados en prisión preventiva que han cumplido dentro de los 90 días desde la imposición de una medida cautelar en prisión preventiva, o desde la última solicitud de revisión</p> <p>b.- Solicitud de revisiones fijadas por el tribunal de oficio, dentro de los 90 días.</p> <p>Alcance Denominador: Corresponde a aquellos imputados en prisión preventiva</p> <p>a) que han cumplido hasta 90 días desde la imposición de una medida cautelar en prisión preventiva, o desde la última solicitud de revisión, (esto implica que Incluye los imputados con menos de 90 días en prisión preventiva y con solicitud de revisión de la medida cautelar)</p> <p>b) o que no han cumplido desde el vencimiento del plazo de 90 días para su presentación. (en este caso NO realizar la solicitud de revisión dentro de un intervalo de tiempo entre 1 y 90 días, implica un NO cumplimiento en el periodo de medición y genera el reinicio de un nuevo ciclo o intervalo de 90 días.)</p> <p>Alcance Periodo t: 1.- Considera en el ciclo o intervalo de 90 días, los imputados adultos en prisión preventiva independiente del año de su imposición o revisión de medida cautelar (t-1). 2.- Un imputado es contabilizado más de una vez, cuando el plazo en prisión preventiva exceda el ciclo de 90 días, en cuyo caso se consignará el cumplimiento o incumplimiento y se volverá a evaluar en el periodo siguiente, considerando intervalos o ciclos de evaluación de 90 días.</p> <p>Alcance de Concepto Como la variable de medición es imputados que se encuentran en prisión preventiva y respecto de ellos se cuentan intervalos o ciclos de 90 días, se debe tener presente que, cuando se indica el nombre del indicador, y en el numerador y denominador; se cuentan los imputados las veces que se hayan repetidos los intervalos o ciclos.</p>						
4	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	(Número de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t/Número de imputados indígenas ingresados en el año t)*100	<p>NUMERADOR: Corresponde al número de imputados Indígenas atendidos sólo por defensores penales indígenas.</p> <p>ALCANCE: Cabe señalar que hay localidades en donde no existen defensores especializados por lo tanto si un defensor sin especialidad atiende un imputado indígena, no se considera defensa especializada y no se contabiliza en el numerador</p>	50.0 %	4.000	8.000	Porcentaje (%)	Menor	5

Número	Nombre	fórmula	Nota Técnica	Meta 2017	Numerador Meta	Denominador Meta	Unidad de Medida	Prioridad	Ponderador
			<p>DENOMINADOR: corresponde a la demanda, esto es todos los imputados Indígenas que ingresaron un proceso penal en el año t.</p> <p>DEFENSOR PENAL INDIGENA: Corresponde a una dotación de defensores penales públicos que habiendo realizado la Academia Indígena cuentan con especialización calificada por la Unidad de Defensa Especializada de la Defensoría Penal Pública. Ellos tienen atención preferente a imputados indígenas.</p> <p>Conforme la Ley 19253, son indígenas aquellas personas que forman parte de un pueblo originario, y si cumple con alguna de las siguientes alternativas: 1, Autodefinición de indígena. 2, Si tiene un documento que acredite su calidad indígena. 3, Si el imputado tiene uno o los dos apellidos indígenas. 4, Si el Imputado o imputada indígena se comunica naturalmente con la lengua indígena. 5, Si el Imputado o imputada indígenas declara pertenecer a alguna comunidad u organización indígena</p>						
5	Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior	(Número de imputados con cierre de investigación en audiencia en el año t/Número de imputados con audiencia efectuada en el año t)*100	<p>NUMERADOR: corresponden a aquellos imputados con cierre de investigación en audiencia posterior a la solicitud de apercibimiento.</p> <p>DENOMINADOR: corresponde todas las causas que hayan tenido solicitud de apercibimiento y una audiencia posterior. Es la fecha de la audiencia la que determina que se incluye en el año una causa en el Denominador independiente de la fecha de solicitud de apercibimiento.</p> <p>Definiciones: - Solicitud de Apercibimiento: El defensor solicita al tribunal que obligue al fiscal a comunicar el cierre de la investigación, una vez que el plazo legal o judicial se encuentra vencido.</p> <p>El cierre de investigación ocurre cuando: En la audiencia, el defensor debe pedir al tribunal que aperciba al fiscal a que cierre la investigación. El Tribunal da la palabra al fiscal para que comunique el cierre de la investigación. Esta por su parte, declara cerrada la investigación y el tribunal tiene por comunicado el cierre de la misma.</p> <p>Alcance: Las audiencias son computadas sólo cuando se ha realizado por parte del defensor una solicitud de apercibimiento</p>	44.0 %	43.080	98.000	Porcentaje (%)	Menor	5
Total ponderación							50%		

II.- INDICADORES TRANSVERSALES

- **Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 40%).**

Nota: Conforme a lo dispuesto en "Objetivo de Gestión 2", del Decreto Exento N°290 de 2016, 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 de Gestión Transversal el establecimiento de valores para la columna "Numerador y denominador estimado meta año 2017", "Meta año 2017"

Número	Nombre	fórmula	Requisitos Técnico / Nota Técnica	Meta 2017	Numerador Meta	Denominador Meta	Unidad de Medida	Ponderador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$	<p>1.- Accidentes del Trabajo: "Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que Técnicos 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> <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 el registro de los 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. Registro de los Accidentes del 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 período 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	No aplica	No aplica	Número	5%

Número	Nombre	fórmula	Requisitos Técnico / Nota Técnica	Meta 2017	Numerador Meta	Denominador Meta	Unidad de Medida	Ponderador
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ en Programa de Trabajo}) * 100$	<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 vigentes, 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(as) 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 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.</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. 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).</p> <p>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 (e) 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 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.</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>	No aplica	No aplica	No aplica	Porcentaje (%)	5%

Número	Nombre	fórmula	Requisitos Técnico / Nota Técnica	Meta 2017	Numerador Meta	Denominador Meta	Unidad de Medida	Ponderador
			<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 2017.</p> <p>3. (a) Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y servicios de la institución. (b) La institución deberá justificar la/s actividad/es de capacitación al momento de presentar el Programa de Trabajo a revisión de Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género 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 plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	<p>1.- Las solicitudes de acceso a 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 información pública respondidas corresponden a todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría "Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web", inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.</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 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> <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 encuentran 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 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</p>	No aplica	No aplica	No aplica	Porcentaje (%)	5%

Número	Nombre	fórmula	Requisitos Técnico / Nota Técnica	Meta 2017	Numerador Meta	Denominador Meta	Unidad de Medida	Ponderador
			pronunciamento 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".					
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$	<p>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.</p> <p>2.- Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas y quedaron 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	No aplica	No aplica	Porcentaje (%)	5%
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(\text{N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t} / \text{N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el año t}) * 100$	<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 www.sispubli.cl, a más tardar al 31 de Diciembre del año t-1</p> <p>3.- Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas, corresponden a las ejecutadas durante el año t, que han sido programadas por 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.</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: http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_servicios_publicos.pdf.</p> <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 la 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, en el Formulario de Sistematización de Actividades Comprometidas, señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución</p>	No aplica	No aplica	No aplica	Porcentaje (%)	5%
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	$(\text{N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentren}) * 100$	<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 auditorías quedarán establecidos en el "Anexo Compromisos pendientes de implementar", definido por el servicio en el año t-1y</p>	No aplica	No aplica	No aplica	Porcentaje (%)	5%

Número	Nombre	fórmula	Requisitos Técnico / Nota Técnica	Meta 2017	Numerador Meta	Denominador Meta	Unidad de Medida	Ponderador
		<p>implementados en el año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1 pendientes de implementar en año t) * 100</p>	<p>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.</p> <p>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/.</p> <p>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:</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, al terminar el Informe de Seguimiento.</p> <p>5.- Un compromiso de auditoría se 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>					
7	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	<p>(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información) * 100</p>	<p>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 27001 vigente, ya que constituyen el conjunto de medidas que permiten mitigar los riesgos diagnosticados.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>a. Si la Institución pertenece a la infraestructura crítica-país.</p> <p>b. Respuesta a Emergencias.</p> <p>c. Servicios a la ciudadanía.</p> <p>d. Fiscalizadores.</p> <p>e. Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles.</p>	No aplica	No aplica	No aplica	Porcentaje (%)	5%

Número	Nombre	fórmula	Requisitos Técnico / Nota Técnica	Meta 2017	Numerador Meta	Denominador Meta	Unidad de Medida	Ponderador
			<p>4.- un control de seguridad de la información se considerará implementado cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se cumpla 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. <p>5.- 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.</p>					
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)	<p>1. Se debe considerar la siguiente información para la medición del indicador:</p> <p>a. 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.</p> <p>b. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas.</p> <p>2. La ST corresponde a los metros cuadrados del conjunto de edificaciones que cada servicio utilice durante el año t.</p> <p>3. Cada servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir con uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestor energético del servicio. 2. Gestor energético o 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. <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</p>	No aplica	No aplica	No aplica	kWh/m2	5%

Número	Nombre	fórmula	Requisitos Técnico / Nota Técnica	Meta 2017	Numerador Meta	Denominador Meta	Unidad de Medida	Ponderador
			electrónica, documento de la empresa correspondiente de electricidad y gas natural a diciembre año t).					
Total ponderador								40%

- **Objetivo 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. (Ponderación: 10.00%).**

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II