

INFORME CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO 2017

MINISTERIO	MINISTERIO DE AGRICULTURA	PARTIDA	13
SERVICIO	OFICINA DE ESTUDIOS Y POLITICAS AGRARIAS	CAPITULO	02
ESTADO	Envío Diciembre Evaluado	FECHA REPORTE	04-12-2018 9:42:47

INDICADORES FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Efectivo 2017	Cumple meta criterio incentivo (1)	% Cumplimiento	Ponderación Formulario H		Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota
						Comprometido	Obtenido(2)	Comprometido	Obtenido(3)	
<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de usuarios/as que declara satisfacción con el servicio entregado por el sitio web de ODEPA, en el año t respecto al total de usuarios/as que responden la consulta en el año t.</p>	<p>(Número de usuarios/as que declara satisfacción con el servicio entregado por el sitio web de ODEPA, en el año t/Número total de usuarios que responden la consulta en año t)*100</p>	87,77%	75,49%	Parcialmente	86,01%	5%	4,30%	No comprometido	%	<p>Justificación: En la encuesta de satisfacción se obtuvo un resultado, que si bien es considerado satisfactorio en los estándares de este tipo de evaluaciones, es menor a la meta consignada y a resultados anteriores. Según las conclusiones del estudio, las dimensiones con menor evaluación son: ?Evaluación de artículos extensos?, que sólo alcanza el 41,70% de usuarios satisfechos; ? Diseño atractivo?, obtiene 64,66% de satisfacción en general; ?Lo amigable para navegar en la página? tiene una satisfacción general de un 64,21%; ?Claridad de la información disponible? tiene una satisfacción de 74,91%; ?La extensión de los contenidos? alcanza un 67,73% y el aspecto referido a ?La evaluación de artículos son demasiado escuetos? obtiene un 42,96% de satisfacción. Todos estos resultados en la satisfacción, por diferentes variables expresados por nuestros usuarios/s, sólo reflejan el alto grado de exigencias con el que nos evalúan.</p> <p>Nuestros usuarios/as son personas con conocimiento del sector silvoagropecuario y en la aplicación de las nuevas tecnologías y son esos parámetros los que nos hacen siempre buscar de manera permanente la mejora y cumplir con sus altas expectativas y exigencias.</p> <p>Análisis de Desempeño: Considerando los</p>

										<p>resultados obtenidos en la medición de la satisfacción y las dimensiones con menor evaluación, las mejoras a los elementos de diseño han sido evaluados y trabajados durante este año, y se corregirán con un nuevo diseño que se pondrá en producción en el mes de febrero, estas mejoras estarán coordinadas por la Unidad de Gestión e innovación digital del departamento de Información Agraria, la cual fue creada el año 2017. Las críticas a contenidos, como los estudios extensos, deberán ser recogidas para implementar mejoras por los respectivos departamentos de Odepa que los elaboran y deberán ser producto de un acabado análisis de gestión.</p> <p>Finalmente; no hay que olvidar que la encuesta es de carácter voluntario y está supeditada a la colaboración espontánea de los usuarios; por lo tanto, no se puede garantizar que el usuario responda el instrumento de medición; sin embargo, de acuerdo a esta situación Odepa está muy agradada por el alto nivel de respuestas obtenidas en el año 2017.</p> <p>Nota: El instrumento se aplica a los usuarios que han registrado sus antecedentes en los sistemas SIAC Internet, Suscripción y Suscripción avanzada, siendo distribuida mediante correo electrónico y/o medio. El denominador del indicador considera al total de usuarios consultados que responden el instrumento aplicado. Para la medición de satisfacción se utilizará una escala likert de cinco categorías. De esta forma los encuestado/as podrán responder que están: Muy insatisfecho/a, Insatisfecho/a, Indiferente, Satisfecho/a o Muy Satisfecho/a. Para efectos de la medición del indicador, se entenderá por usuario/a satisfecho, al porcentaje construido a partir de la suma de los porcentajes de encuestados que están Muy Satisfecho/a + Satisfecho/a".</p>
<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de usuarios/as de la Alta Dirección que declara satisfacción con la asesoría entregada por ODEPA en el año t respecto al total de usuarios/as de Alta Dirección que responden la consulta</p>	<p>(Número de usuario/as de Alta Dirección que declara satisfacción con la asesoría entregada por ODEPA en el año t/Número de usuario/as totales de Alta Dirección que responden la consulta en año t)*100</p>	<p>91,11%</p> <p>(82.00 /90.00) *100</p>	<p>89,86%</p> <p>(62.00 /69.00) *100</p>	<p>Si</p>	<p>98,63%</p>	<p>20%</p>	<p>20,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Al 31 de diciembre del 2017, un 89,86% de los usuario/as de Alta Dirección que responden la consulta, declara satisfacción con la asesoría entregada por Odepa, lo que representa un 98,63% de cumplimiento respecto de la meta establecida. Estos resultados son la respuesta al trabajo desarrollado durante todo el año 2017, donde Odepa fortaleció y profundizó la relación de trabajo, relativo al servicio asesorías entregadas por medio de contacto directo, mesas de trabajo sectoriales,</p>

en el año t

seminarios y charlas donde participaron los profesionales por rubros y áreas. Además, es importante destacar la permanente comunicación creada por medio del Consejo de la Sociedad Civil, donde el mundo público y privado se reúnen a debatir temas de relevancia para la toma de decisiones del sector. Asimismo, también aumentó la interacción con los funcionarios regionales mediante visitas y la realización de comisiones nacionales.

Nota: Se entiende como Alta Dirección, para el proceso de la realización de la evaluación de satisfacción, a los distintos agentes públicos y/o privados que se relacionan directamente con ODEPA, recibiendo información de ésta, y que ocupan cargos de jerarquía que les permite tomar decisiones en el sector silvoagropecuario.

Para los efectos de la medición del indicador, en el caso de los funcionarios públicos se entiende como alta dirección los Ministros, Directores de Servicios, Subdirectores, Jefes de Gabinete, Asesores, Seremis, Jefes de División y Jefes de departamento y/o unidades del área institucional y Jefes de área, considerando niveles centrales como regionales. Considerando esta definición, se tomará la evaluación de satisfacción a aquellos funcionarios que se relacionan directa y periódicamente con ODEPA, a través de la información que esta entrega a los distintos agentes públicos.

Para los efectos de la medición del indicador, para las instituciones privadas se considera como alta dirección al directorio, presidente y gerente general de la empresa, para el caso de las asociaciones gremiales se considerará a los integrantes del Directorio, Presidente, Gerente General y Secretario. Siendo considerados para efecto de esta evaluación de satisfacción aquellas personas que cumplen con el criterio mencionado como alta dirección y que se relacionan directa y periódicamente con ODEPA, a través de la información que esta institución entrega a los distintos agentes privados.

Además, se entiende por asesoría, la elaboración de informes, grupos de trabajo sectorial, entrega de información relevante u otros.

Una vez aplicada la encuesta y con los resultados finales se adjuntará al informe de satisfacción, el listado completo de los cargos e instituciones de los usuarios que respondieron la encuesta, identificando el cargo que lo acredita como Alta Dirección de acuerdo a lo indicado. Para la medición de satisfacción se utilizará una escala likert de cinco categorías. De esta forma los encuestado/as podrán responder que están: Muy insatisfecho/a, Insatisfecho/a, Indiferente,

										Satisfecho/a o Muy Satisfecho/a. Para efectos de la medición del indicador, se entenderá usuario/as satisfechos al porcentaje construido a partir de la suma de los porcentajes de encuestados que están Muy Satisfecho/a + Satisfecho/a".
<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de estudios publicados y difundidos a los gremios pertinentes, en el año t respecto del total de estudios aprobados durante el año t	(Numero de estudios difundidos y publicados en el año t/Total de estudios aprobados durante el año t) *100	100,00% (3.00 /3.00) *100	100,00% (3.00 /3.00) *100	Si	100,00%	20%	20,00%	10,00%	10,00%	Justificación: Análisis de Desempeño: Durante el año 2017, se aprobaron, publicaron y difundieron los 3 estudios programados, alcanzando un 100% de cumplimiento. Estos estudios corresponden a: 1. Estudio de Detección de Brechas de Información para la Elaboración de Indicadores de Productividad Sectorial 2. Estudio Estándares de Sustentabilidad para el Sector Arrocerero 3. Estudio Preparación de Expedientes Técnicos para la presentación y solicitud de autorización de alimentos nuevos o tradicionales de terceros países para exportar a la Unión Europea Cabe señalar que estos estudios corresponden a temas propios del rubro silvoagropecuario, que consideran temas que no son abordados directamente por ODEPA, ya que requieren una alta especificación de sus contenidos y la aplicación de distintas metodologías, tales como encuestas, estudios de mercado, simulación de modelos estadísticos, entre otros. Nota: Los estudios corresponden a temas propios del rubro silvoagropecuario, que consideran temas que no son abordados directamente por ODEPA, ya que requieren una alta especificación de sus contenidos y la aplicación de distintas metodologías, tales como encuestas, estudios de mercado, simulación de modelos estadísticos, entre otros. Estos estudios son publicados en la página web www.odepa.gob.cl y difundidos a gremios, agrupaciones de agricultores, asociaciones, empresas privadas, o cualquier entidad (pública o privada) involucrados con el tema específico de la actividad agrícola del estudio. La difusión considera el envío de una carta, firmada por el/la Director/a Nacional, adjuntando el informe final del estudio e informando su disponibilidad en la página web.

<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de boletines de Vino, Fruta fresca, Cereales, Empleo y Sector lácteo, publicados en página web de Odepa en el año t</p>	<p>(Número de boletines de Vino, Fruta fresca, Cereales, Empleo y Sector lácteo, publicados en página web de Odepa en el año t/Número de boletines de Vino, Fruta fresca, Cereales, Empleo y Sector lácteo, programados para publicación en página web de Odepa en el año t)*100</p>	<p>98,15%</p> <p>(53.00 /54.00) *100</p>	<p>100,00%</p> <p>(54.00 /54.00) *100</p>	<p>Si</p>	<p>101,88%</p>	<p>30%</p>	<p>30,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: El indicador registra al 31 de diciembre del 2017 un 100% de cumplimiento, toda vez que se publicaron en la página web de Odepa 54 boletines (12 de Vino, 12 de Fruta fresca, 12 de Cereales, 6 de Empleo y 12 de Sector lácteo). Lo anterior se produjo porque se dispuso de la información base que se incluye en los boletines, con calidad y oportunidad, de parte de las fuentes de información, lo que permitió elaborar y publicar mensualmente los boletines en la página web institucional.</p> <p>No obstante lo anterior, teniendo presente que la información base para la elaboración de boletines proviene de fuentes de información externas a Odepa, existe un riesgo permanente que dichas fuentes no puedan cumplir con la calidad y/u oportunidad de la entrega de información durante algún mes en particular, incumplimiento originado en la gestión propia de cada proveedor o fuente de información, dificultades en los mercados de análisis, situaciones coyunturales, catástrofes naturales, etc.</p> <p>Nota: 1. Dado que las fuentes de información de los boletines son principalmente externas (INE, BANCO CENTRAL, FAO, SEREMIS, ADUANA, INDUSTRIALES, PRODUCTORES, etc.), es posible un rezago en la fecha de publicación de algún boletín, pudiendo presentarse la publicación de dos (2) boletines, de un mismo rubro, en un mismo mes (uno al inicio y otro al final del mes), del mismo modo; es posible que el boletín del mes de diciembre sea publicado a inicios del mes de enero del año siguiente. Por este motivo la meta no puede ser el 100% de los boletines en el año. 2. Dada la naturaleza de la información de los boletines y la particularidad de cada rubro, no es posible estandarizar el tipo de contenido y la periodicidad de la información que contiene, ya que la información está sujeta a estacionalidades, temporalidades, información nacional/internacional, etc. 3. El medio de verificación será la publicación en la página web de Odepa. 4. Se publican seis (6) boletines de empleo en el año. 5. Cuando el indicador se refiere al boletín de Sector Lácteo, debe entenderse que éste corresponde al Boletín del sector lácteo: estadísticas de comercio exterior. 6. Los boletines de fruta fresca se publican en forma mensual, es decir, uno (1) al mes.</p>
---	--	---	--	-----------	----------------	------------	---------------	---------------	---------------	--

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Efectivo 2017	Cumple meta criterio incentivo (1)	% Cumplimiento	Ponderación Formulario H		Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota
						Comprometido	Obtenido(2)	Comprometido	Obtenido(3)	
<u>Eficacia/Productos</u> Porcentaje de Infoagrimundos publicados en la página web de Agrimundo en el año t / Número de Infoagrimundos programados para publicación en la página web de Agrimundo en el año t)*100	(Número de Infoagrimundos publicados en la página web de Agrimundo en el año t / Número de Infoagrimundos programados para publicación en la página web de Agrimundo en el año t)*100	93,06% (201.00 / 216.00) *100	93,06% (201.00 / 216.00) *100	Si	100,00%	25%	25,00%	10,00%	10,00%	Justificación: Análisis de Desempeño: Al 31 de diciembre de 2017, se cumplió con la meta fijada de 93,06%, dado que se publicó en el sitio web de Agrimundo un total de 201 infoagrimundos respecto de los 216 programados. Lo anterior, gracias a que hubo una disponibilidad suficiente de noticias internacionales del sector agroalimentario para ser publicadas en la página web de Agrimundo y además se contó con los recursos físicos y humanos necesarios para su cumplimiento. Sin embargo, ya que la información proviene de fuentes externas a Odepa, existe el riesgo potencial de no contar con noticias suficientes. Nota: 1. Los Infoagrimundos son noticias internacionales del sector agroalimentario publicados en la página web de Agrimundo, que incluyen un análisis o comentario del equipo de Agrimundo. 2. El medio de verificación será la publicación de los Infoagrimundos.

(1) **Cumple meta criterio incentivo:** *SÍ* cuando porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 95%, *PARCIALMENTE* cuando es menor a 95% y mayor o igual a 75% y *NO* cuando es menor a 75%.

(2) **Criterio cálculo ponderación obtenida Formulario H:** Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 100% corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 100% y mayor a 0% la ponderación asignada por el Servicio es proporcional a dicho porcentaje. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o menor a 0% la ponderación es 0%.

(3) **Criterio cálculo ponderación obtenida incentivo:** Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 95% corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 95% y mayor o igual a 75% la ponderación asignada por el Servicio es proporcional a dicho porcentaje. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 75% la ponderación es 0%.

	Porcentaje de Logro Formulario H (4)	Formulario Incentivo
1 Porcentaje de cumplimiento Informado por el servicio	97,00%	40,00%

(4) El "Porcentaje de Logro Formulario H" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%. El porcentaje de logro por indicador mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

INDICADORES TRANSVERSALES OBJETIVO 2 SMDI (MEDIR, INFORMAR, PUBLICAR)

Ponderación Objetivo 2 SMDI

35,00%

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2017	Análisis / Nota
<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.</p>	<p>(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100</p>	<p>1,83%</p> <p>(2.00 /109.25)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño: Durante el año 2017 se registraron dos accidentes del trabajo en ODEPA, quedando la tasa de accidentabilidad fijada en un 1,83% para un promedio de 109,25 funcionarios anual. La estabilidad del indicador respecto del año pasado (1,87% para el año 2016) se explica, en gran medida, por las naturaleza de las funciones de ODEPA, donde no existen cargos cuyo ejercicio esté asociado a niveles de riesgo moderado-alto para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además de lo anterior, el Comité Paritario de Higiene y Seguridad ha realizado un trabajo de difusión de carácter preventivo importante, potenciando el vínculo con la mutualidad y el Subdepartamento de Gestión de Personas en los aspectos relacionados con los tipos de accidentes más recurrentes en ODEPA, tales como, los accidentes de trabajo, trayecto y otros.</p> <p>Requisito Técnico: 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> <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 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>
<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t</p>	<p>(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</p>	<p>100,00%</p> <p>(4 /4)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño: Para el año 2017, se cumplieron las 4 medidas para la igualdad de género, de acuerdo a lo señalado en el Programa de Trabajo. El resumen del cumplimiento se menciona a continuación:</p> <p>Medida 1: Diseño y/o actualización de indicadores de desempeño: Se actualizó el indicador de género el cual corresponde a Porcentaje de charlas temáticas, que será medido el 2018.</p> <p>Medida 2: Medir indicador(es) diseñados en 2016: Durante el año 2017, se realizaron 9 charlas a productoras y productores. Estas charlas corresponden a la entrega de información de temas productivos lo que contribuye a disminuir las barreras de acceso a la información que presenta el sector agrícola, especialmente las mujeres.</p> <p>Medida 3: Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios. Se actualizaron las bases de datos desagregados por sexo en el sistema de información de los Catastros de Superficie Frutícola Regional, en las regiones de Valparaíso y Metropolitana.</p> <p>Medida 4: NO comprometida para ser implementada según Programa de Trabajo 2017, aprobado por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.</p> <p>Medida 5: Indicadores de desempeño y actividades estratégicas que midan Inequidades, Brechas y/o Barreras (IBB)</p>

Medida 5.1 Elaborar boletines con enfoque de género Agrogénero: Se elaboraron 2 boletines de género, Agrogénero números 13 y 14, los que se encuentran publicados en la web de Odepa www.odepa.gob.cl.
Medida 5.2 Elaborar publicaciones con enfoque de género: Se elaboraron 6 boletines de Empleo, que se encuentran disponibles en formato digital en la página web de Odepa www.odepa.gob.cl.

Requisito Técnico: 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.
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.
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 el Formulario A1 2016 de Definiciones Estratégicas de la Institución.
4. El Programa debe contener las siguientes medidas,:
a. Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.
b. 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).
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).
5. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del programa de trabajo capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio (Ver Nota 3).
6. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t quedan establecidas por la institución al 31 de diciembre del año t-1 en un Programa de Trabajo y será revisado por 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.
7. Una medida se considerará implementada cuando:
- se cumple con la realización del 100% de la actividad planificada y/o cumple en al menos un 95% la meta en caso de indicadores de desempeño,
- es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y
- la información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación.
8. Una medida considerada no implementada deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.

Notas

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. (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 comprometían deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2017	Análisis / Nota
<p><u>Calidad/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.</p>	<p>(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100</p>	<p>100,00%</p> <p>(117 /117)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 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 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. 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.).</p>
<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.</p>	<p>(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</p>	<p>12,50%</p> <p>(4.00 /32.00)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño: El indicador registra al 31 de diciembre del 2017 un 12,50% de cumplimiento, toda vez que en cuatro procesos licitatorios no se recibieron ofertas por parte de algún proveedor respecto de un total de 32 procesos en donde se cerró la recepción de las ofertas.</p> <p>Requisito Técnico: 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 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 www.mercadopublico.cl, según lo establece su normativa: Ley de compras N°19.886 y su Reglamento (incluye sus modificaciones y actualizaciones).</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2017	Análisis / Nota
<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t</p>	<p>(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100</p>	<p>100,00%</p> <p>(3.00 /3.00)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño: Los resultados de la medición de transferencia para el año 2017 son resultado de una metodología de diseño de la capacitación centrada en las necesidades de los asistentes, ya que si bien es cierto las detecciones de necesidades de capacitación, reflejaban una posición respecto de problemas, desafíos o brechas detectadas por informantes claves, los contenidos ofrecidos durante las capacitaciones se diseñaron en un trabajo en conjunto con el grupo objetivo del curso, ya que se les abrió la posibilidad de participar en la programación del contenido tanto en términos de temática como de complejidad, con el fin de que lo aprendido refleje las propias expectativas del proceso de capacitación y su aplicabilidad en el puesto de trabajo, lo que puede visualizarse en el resultado de las preguntas predictoras de la transferencia de la evaluación de reacción de los participantes, y el resultado mismo de las mediciones de transferencias. A lo anterior, se suma que este proceso de programación de contenido estuvo ajustado a la realidad institucional, gracias a un trabajo colaborativo con las OTEC que realizaron las capacitaciones a los cursos que se les debería aplicar medición de la transferencia, quienes dentro de sus propios marcos protocolares, prepararon propuestas de contenido con el feedback de ODEPA, obtenido gracias al trabajo colaborativo con el grupo objetivo, garantizando excelentes porcentajes de transferencia.</p> <p>Requisito Técnico: 1. Las actividades con evaluación de transferencia al puesto de trabajo deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación. 2. El Plan Anual de Capacitación deberá registrarse en el portal www.sispubli.cl, a más tardar al 31 de Diciembre del año t-1 3. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas corresponden a las ejecutadas durante el año t, que han sido programadas por la institución 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 durante el año t. 4. Cada actividad de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología de medición impulsada por la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en “Guía Práctica para Gestionar la Capacitación en los Servicios Públicos”, publicada en: http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_servicios_publicos.pdf, 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, por cada actividad de capacitación evaluada: - Ficha Resumen de Detección de Necesidades. - Guión Metodológico. - Informe de Resultados de Evaluación de Transferencia. - Datos tabulados que acrediten la realización de las evaluaciones de reacción, aprendizaje y transferencia. 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. 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 causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2017	Análisis / Nota
<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.</p>	<p>(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) * 100</p>	<p>5,00%</p> <p>(1 / 21) * 100</p>	<p>Análisis de Desempeño: El documento Anexo de Compromisos pendientes de implementar en el año t-1, contiene los compromisos que cada auditado compromete para subsanar los hallazgos o debilidades encontradas en las auditorías, UN compromiso fue implementado en el año 2017 y 4 en el año 2016. Por lo tanto, el cumplimiento del indicador para el año 2017 es de un 5%. Cabe señalar que respecto de la medición del indicador, los 4 compromisos cumplidos en el año 2016 no forman parte del numerador del indicador, toda vez que éstos fueron implementados fuera de la fecha del PMG, es decir, del 1 de enero a 31 de diciembre de 2017.</p> <p>Requisito Técnico: 1. Los compromisos de auditoría son acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las recomendaciones de auditoría, y gestionadas por la Dirección para mitigar los riesgos. 2. Los compromisos de 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. 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 http://www.auditoriainternadegobierno.cl/. 4. Los contenidos y/o estándares mínimos que evidencian el uso de la metodología para el trabajo de seguimiento de los compromisos de las auditorías establecidos en el “Anexo Compromisos pendientes de implementar”, 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. 5. 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. 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>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2017	Análisis / Nota
<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.</p>	<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 en el año t) *100</p>	<p>7,00%</p> <p>(8 /114)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño: En el año 2017, Odepa cumplió con demostrar la implementación de 8 controles de seguridad de la información (A.5.1.1 - A.5.1.2 - A.6.1.1 - A.9.1.1 - A.11.2.9 - A.12.4.4 - A.12.3.1 y A.13.1.1) con sus respectivos medios de verificación que dan cuenta de su operación. Esta cantidad equivale al 7,02% del total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001.</p> <p>Adicionalmente, también durante el año 2017 se trabajó en la documentación de algunos controles, los cuales requieren de un trabajo más especializado y recursos presupuestario en cuanto a su implementación y la evidencia de operación.</p> <p>Requisito Técnico: 1. 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.</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 deben contar con la opinión técnica de la red de expertos, el año t-1, atendiendo a los siguientes criterios:</p> <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. <p>4. Los controles de seguridad de la información están implementados cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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>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>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2017	Analisis / Nota
<u>Eficiencia/Proceso</u> 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	104,56kWh/m2 234850.41 /2246.00	<p>Análisis de Desempeño: Se registraron los datos de consumos de energía eléctrica de los dos edificios declarados por Odepa. Este registro fue posible debido a que la medición de los consumos y la disponibilidad de la información fue favorable. No se registraron inconsistencias en las mediciones o facturaciones de parte del Proveedor por lo que la información cargada en la plataforma refleja fielmente el consumo de energía eléctrica.</p> <p>Requisito Técnico: 1. Se debe considerar la siguiente información para la medición del indicador: 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. b. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas. 2. La ST corresponde a los metros cuadrados del conjunto de edificaciones que cada servicio utilice durante el año t. 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: 1. Gestor energético del servicio. 2. 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. 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. 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>

INDICADORES TRANSVERSALES OBJETIVO 3 SMDI (CUMPLIR META)

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Efectivo 2017	Cumple meta criterio incentivo (1)	% Cumplimiento	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Analisis / Nota
						Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Calidad/Proceso</u> Porcentaje de solicitudes de acceso a	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días	96,00% (104 /108)	100,00% (117 /117)	Si	104,17%	20,00%	20,00%	Justificación: Análisis de Desempeño: En el año 2017, se visualiza sin duda el nivel de coordinación al interior de la institución, donde

<p>la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.</p>	<p>hábiles en año t/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100</p>	<p>*100</p>	<p>*100</p>					<p>cada involucrado en la gestión de respuesta a un requerimiento ciudadano pone toda su dedicación para entregar una respuesta de calidad, clara y oportuna en el menor tiempo de gestión, esto con el propósito de impactar de manera positiva en los usuarios/as quienes están esperando la respuesta institucional para poder continuar con su quehacer. Para Odepa, su Dirección Nacional y sus funcionarios, es tarea fundamental cumplir a cabalidad con la Ley N°20.285 de Acceso a la Información Pública. Las respuestas a los requerimientos recepcionados constituyen una labor prioritaria desde el momento de ser recibidas.</p> <p>Requisito Técnico: 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). 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 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. 3. Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo señala lo siguiente: - “Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. - Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo. - Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes. - Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.” 4. Las instituciones deberán utilizar el “Portal Transparencia Chile”, donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para PMG Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable. 5. 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.).</p>
--	--	-------------	-------------	--	--	--	--	---

(1) **Cumple meta criterio incentivo:** *SÍ* cuando porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 95%, *PARCIALMENTE* cuando es menor a 95% y mayor o igual a 75% y *NO* cuando es menor a 75%.

(2) **Criterio cálculo ponderación obtenida incentivo:** *Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 95% corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 95% y mayor o igual a 75% la ponderación asignada por el Servicio es proporcional a dicho porcentaje. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 75% la ponderación es 0%.*

	Formulario Incentivo	
1 Porcentaje de cumplimiento Informado por el servicio	20,00%	