

INFORME CUMPLIMIENTO
INDICADORES DE GESTIÓN
TRANSVERSAL 2015



INFORME CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSAL 2015

TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo al 31 de Diciembre de 2015	Análisis de los resultados	Notas técnicas del indicador
Recursos Humanos	Capacitación	Mejorar la pertinencia y calidad de la capacitación que ejecutan los servicios, para optimizar el desempeño de los funcionarios/as en la ejecución de la función pública que les corresponda ejecutar.	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de actividad/es del Plan Anual de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividad/es del Plan Anual de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t}) * 100$	Resultado: 100% $(2/2) * 100$	<p>Durante el año 2015, la Tesorería General de la República (TGR) realizó la evaluación de transferencia en el puesto de trabajo de las 2 (dos) actividades comprometidas, logrando un 100% de cumplimiento del indicador.</p> <p>En cuanto a los resultados alcanzados, destacan los siguientes logros:</p> <p>a. Estandarización del proceso de medición en los 3 (tres) niveles (Nivel 1: Reacción, Nivel 2: Aprendizaje; Nivel 3: Transferencia):</p> <p>i. Se desarrolló una metodología de acompañamiento a la evaluación. Además, de la incorporación a los procedimientos del área de Capacitación.</p> <p>b. Potenciar la relación de ayuda inter-áreas:</p> <p>i. Las evaluaciones del tercer y cuarto nivel "Transferencia e Impacto" respectivamente, constituye una herramienta muy relevante para el quehacer de toda la TGR, ya que se puede aplicar a toda la institución a través de actividades de Capacitación, para detectar problemas en los procesos y elevar las alertas respectivas para la toma de medidas correctivas.</p> <p>c. Efectividad de las actividades:</p> <p>i. Los resultados de la medición de transferencia permiten concluir que las actividades de capacitación tuvieron un alto nivel de incidencia en el puesto de trabajo, ya que las respectivas jefaturas que debieron efectuar esta evaluación a través de un cuestionario en línea, como instrumento validador a través del Sistema de Capacitación (SISCAP), demostraron que si efectuó el cierre de brecha de competencia dentro del proceso de aprendizaje, tras la capacitación realizada.</p>	1

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo al 31 de Diciembre de 2015	Análisis de los resultados	Notas técnicas del indicador
Recursos Humanos	Higiene y Seguridad	Disminuir el riesgo de ocurrencia de accidentes del trabajo y, en caso de que enfermedades profesionales o accidentes del trabajo ocurrieran, éstos presenten cada vez menor gravedad.	<i>Eficiencia/Proceso</i>	(Número total de días perdidos en el año t por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales / Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	Resultado: 5,14% (99/1.926) *100	<p>Durante el año 2015, la Tesorería General de la República (TGR) ha obtenido una Tasa de Siniestralidad efectiva del 0%, lo que es de alta relevancia, ya que refleja el constante trabajo desarrollado y la madurez del tema preventivo en la TGR. Como antecedente, señalar que esta tasa a nivel país, para el rubro Servicio, alcanza los 42 puntos, sin embargo, la TGR presenta una tasa de 30 puntos.</p> <p>Respecto de la Tasa de Accidentabilidad, la TGR tiene una tasa del 0,83%, lo que refuerza que se está realizando un trabajo sistemático en materias de prevención, ya que la tasa del rubro Servicio es de 1,27%.</p> <p>Este indicador posee elementos de tipo económico, ya que la TGR continuará pagando la tasa de cotización básica (0,95%) por el seguro de accidentes del trabajo los próximos 3 años, además, tiene un impacto positivo en la tasa de ausentismo por la baja cantidad de accidentes ocurridos con tiempo perdido el presente año.</p> <p>En este sentido, el Servicio es una institución pública con bajos índices de accidentabilidad y siniestralidad. Además, se está trabajando en la implementación del Protocolo de Riesgos Psicosociales a nivel país, lo que está en concordancia con lo establecido en el Nuevo Manual de Buenas Prácticas Laborales e Instructivo Presidencial.</p> <p>Es relevante mencionar el trabajo sistemático desarrollado con los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, a nivel país (19), los que se han reunido a través de encuentros inter-regionales, para reforzar sus tareas y objetivos al interior de la TGR.</p> <p>Durante el año 2015 se equiparon todas las Tesorerías del país con elementos de emergencias, tales como, sillas de ruedas, camillas portátiles, botiquines portátiles, luces de emergencia portátiles, lo que seguirá siendo reforzado el año 2016. Además, se ha mejorado de manera continua los ambientes de trabajo, basados en criterios técnicos (ejemplo: Investigaciones de Accidentes).</p>	2
			<i>Eficiencia/Proceso</i>	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	Resultado: 0,83% (16/1.926) *100		3

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo al 31 de Diciembre de 2015	Análisis de los resultados	Notas técnicas del indicador
Administración Financiero Contable	Compras Públicas	Contar con procesos de compra participativos y eficientes.	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de licitaciones sin oferentes 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	Resultado: 9% (9/98)*100	<p>Durante el año 2015, la Tesorería General de la República (TGR) obtuvo como resultado del indicador "Porcentaje de licitaciones sin oferentes en el año t" un 9% considerando que hubo 9 licitaciones en que no tuvieron oferentes de un total de 98 procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas durante el año 2015.</p> <p>Respecto a la cantidad de Licitaciones con procesos declarados desiertos, este se mantiene muy similar a años anteriores (11 procesos en el año 2012, 8 en el año 2013 y 9 el año 2014 y 2015).</p> <p>En términos porcentuales, el índice del año 2015 es levemente superior al de los años anteriores, debido a que el año 2015 se realizaron 36 procesos menos que en el año 2014, esto debido a las restricciones presupuestarias para procesos de remodelaciones y también considerando que las mejoras en tecnología relacionadas con la Reforma Tributaria se realizaron vía Grandes Compras de Convenio Marco.</p> <p>Por otra parte, analizando el origen de las licitaciones desiertas sin oferentes del año 2015, el 44% de estas, corresponden a procesos de licitaciones realizadas en regiones, esto si se considera la desconcentración que está realizando la institución (2 licitaciones de Aysén, 1 de Los Lagos y 1 de Linares), es un proceso normal de aprendizaje.</p> <p>De estas licitaciones, el 89% (esto es 8 de 9), corresponden a Licitaciones menores a 100 UTM, que son licitaciones del segmento donde los principales oferentes son Pymes, a las cuales les es más difícil la participación en procesos licitatorios, debido a los requisitos normativos existentes. También debe considerarse que 6 de los procesos declarados desiertos sin oferentes corresponden a Licitaciones relacionadas con Mantenciones o Reparaciones de Infraestructura.</p>	4

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo al 31 de Diciembre de 2015	Análisis de los resultados	Notas técnicas del indicador
Calidad de Servicio	Gobierno Electrónico	Mejorar la entrega de los servicios provistos por el Estado a la ciudadanía mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación.	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites identificados en el catastro de trámites digitalizados al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en el catastro de trámites a diciembre de 2014}) * 100$	Resultado: 58,33% $(42/72) * 100$	La Tesorería General de la República (TGR), logró como resultado del indicador "Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014" un 58,33%, lo que implica que 42 trámites de los identificados en el catastro de trámites del año 2014 se encuentran en un Nivel 4, es decir, que toda la transacción se realiza en Internet (incluyendo el pago si corresponde) y no requiere presencia del ciudadano. Entre los trámites que la TGR tiene en Nivel 4, destaca "Solicitar Certificado de pago de deuda fiscal", "Suscribir convenio de pago para deudas fiscales y territoriales", "Pagar contribuciones de bienes raíces en la Tesorería", entre otros. De los trámites que aún no se han digitalizados, existe un gran porcentaje (33,3%) que por la naturaleza del trámite requieren de la presencia de los contribuyentes. Dichos trámites no podrán ser 100% digitales, por lo tanto, el máximo de trámites a digitalizar será de 48. En este sentido, si se comparan los 42 trámites digitalizados al año 2015 v/s los 48 potenciales y factibles de digitalizar, el resultado del indicador es un 87,5% $(42/48) * 100$. Para el año 2016 y posteriores, la TGR continuará el proceso de digitalizar los trámites que son factibles, para ir cerrando las brechas identificadas.	5
Calidad de Servicio	Seguridad de la Información	Gestionar los riesgos de la Seguridad de la Información de los activos que soportan los procesos de provisión de bienes y servicios, mediante la aplicación de controles basados en la Norma Nch - ISO 27001.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de controles de Seguridad de la Información implementados respecto del total definido en la Norma Nch - ISO 27001, en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de Seguridad de la Norma Nch - ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la Información en el año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma Nch - ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la Información en el año t}) * 100$	Resultado: 89% $(101/114) * 100$	Al 31 de diciembre de 2015, la Tesorería General de la República (TGR) ha logrado un 89% de controles de Seguridad de la Norma Nch - ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de Seguridad de la Información. En este sentido, la TGR tiene implementado los controles más relevantes y de mayor impacto, entre los que descartan aquellos que se relacionan con la continuidad operacional. En forma complementaria, la TGR ha efectuado inversiones para garantizar la continuidad de las operaciones, mediante un Site principal y otro secundario. Adicionalmente, la TGR definió una estructura organizacional para relevar institucionalmente el nivel de importancia que tiene la Seguridad de la Información.	6

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo al 31 de Diciembre de 2015	Análisis de los resultados	Notas técnicas del indicador
Calidad de Servicio	Sistema de Atención Ciudadana / Acceso a Información Pública	Responder las Solicitudes de Acceso a la información pública en un plazo máximo de 15 días.	<u>Calidad/Proceso</u> Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t}) * 100$	Resultado: 68% (289/428) *100	<p>La Tesorería General de la República (TGR) obtuvo como resultado del indicador "Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t" un 68% de cumplimiento, ya que de las 428 solicitudes respondidas, 289 fueron realizadas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles (cabe señalar que el plazo legal corresponde a responder en 20 días hábiles).</p> <p>Cabe señalar que desde la implementación del indicador se han disminuido los tiempos de respuesta de las solicitudes de información, principalmente en aquellas de rápida resolución (trámite frecuente, apercibimientos, derivaciones a otros servicios públicos, entre otras). Esta mejora se pudo concretar por el seguimiento y gestión de las derivaciones internas y al compromiso logrado con las unidades proveedoras de información.</p> <p>La mejora en los tiempos de respuesta (sin disminuir la calidad de la misma) favorece a los ciudadanos que requieren información de la TGR, mejorando su percepción de nuestra atención como servicio público y de nuestros niveles de transparencia.</p> <p>Por otro lado, la TGR ha capacitado a sus funcionarios (de manera transversal) en temas vinculados a la Transparencia, lo que ha logrado relevar la importancia y trascendencia de este tema, más allá de su quehacer habitual, motivando su compromiso activo con ella.</p> <p>Por otra parte, durante el año 2015, los Recursos de Amparos presentados por los solicitantes ante el Consejo para la Transparencia han disminuido. Durante el año 2014, los Recursos de Amparos llegaron a 16 y durante el año 2015 disminuyeron a 10. Referente a la última fiscalización a la tramitación de solicitudes de información, realizada por el Consejo para la Transparencia en Octubre de este año, se muestra un alto porcentaje de cumplimiento (90,15%).</p>	7

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo al 31 de Diciembre de 2015	Análisis de los resultados	Notas técnicas del indicador
Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna	Mejorar el control interno a través de acciones preventivas de auditoría, manteniendo un nivel de implementación suficiente de recomendaciones del auditor interno.	<i>Eficacia/Proceso</i> Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	$(N^{\circ} \text{ de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de compromisos de auditorías definidos en Plan de Seguimiento de Auditorías realizadas en año } t-1) * 100$	Resultado: 24% $(5/21) * 100$	La Tesorería General de la República (TGR) definió en el "Plan de Seguimiento de Auditorías realizadas en el año 2014" (denominador del indicador) 21 compromisos que no se encontraban implementados al 15 de octubre de 2014. De los 21 compromisos, 16 fueron implementados en un 100% durante el año 2014 (entre los meses de octubre y diciembre de 2014) y 5 fueron implementados en un 100% entre enero y junio del año 2015. Por lo tanto, considerando los 21 compromisos establecidos, 16 de ellos se implementaron en el año 2014 y 5 en el año 2015, lo que implicó un 100% de cumplimiento.	8

Notas técnicas del indicador:

- 1.- a). El Plan Anual de Capacitación consiste en un documento que contiene la planificación de la gestión de capacitación del Servicio en el año presupuestario. Entre los elementos que debe contemplar el Plan Anual de Capacitación, se encuentra el conjunto de actividades de capacitación y formación definidas y priorizadas por el Servicio, basadas en el diagnóstico de necesidades de capacitación institucional, que permitan cubrir brechas de desempeño funcionario, para el óptimo funcionamiento de la institución.
- b). La/s actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo, deben quedar establecidas en el Plan Anual de Capacitación del año t, aprobado por resolución exenta del Jefe Superior del Servicio a más tardar en diciembre del año t-1, el que será revisado por la Dirección Nacional del Servicio Civil, quien emitirá una opinión técnica.
- c). Las actividades de capacitación realizadas corresponden a las ejecutadas durante el año t, y deberán ser registradas en el portal www.sispubli.cl.
- d). Cada actividad de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología de medición impulsada por la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en "Guía Práctica para Gestionar la Capacitación en los Servicios Públicos", publicada en: http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_servicios_publicos.pdf
- e). 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.
 - Guion Metodológico.
 - Informe de Resultados de Evaluación de Transferencia.
 - Datos tabulados que acrediten la realización de las evaluaciones de reacción, aprendizaje y transferencia.
- f). 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.

g). 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.

- 2.- a). Se entiende por día perdido aquél en que el trabajador se encuentra temporalmente incapacitado debido a un accidente o a una enfermedad profesional, encontrándose en reposo, sujeto a pago de subsidio, sea que éste se pague o no.
b). Enfermedad profesional: Aquella causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte (art. 7 de la Ley N° 16.744).
c). 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.
d). En la determinación del indicador deben considerarse los días perdidos generados por los accidentes del trabajo ocurridos y por las enfermedades profesionales diagnosticadas durante el periodo de evaluación. Se deben excluir los accidentes de trayecto, ya que, en general, en estos accidentes intervienen factores ajenos al control que puede realizar la entidad empleadora.
e). 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.
- 3.- a). Accidentes del Trabajo: “Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte” (artículo 5 de la Ley N° 16.744), es decir, aquéllos que generan días perdidos (ausencia al trabajo) o causan el fallecimiento del trabajador.
b). El “Promedio anual de trabajadores” corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinados mes a mes durante el período anual considerado, dividido por 12.
c). En la determinación del indicador deben considerarse los Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto, ya que, en general, en estos accidentes intervienen factores ajenos al control que puede realizar la entidad empleadora.
e). 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.
- 4.- a). Licitación cerrada corresponde a aquella a la que ya no es posible ofertar (se cumplió la fecha de cierre de recepción de ofertas) dentro del mismo año t.
b). 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).
- 5.- a). Trámite digitalizado es aquel disponible para que el usuario pueda realizarlo completamente por internet sin necesidad de acudir presencialmente a la oficina de la institución.
b). El catastro de trámites referido, es el publicado por la Unidad de Modernización y Gobierno Digital en su sitio web <http://www.modernizacion.gob.cl/>.
- 6.- a). Los controles de seguridad están establecidos en la NCh-ISO 27001 vigente. Corresponde a un conjunto de medidas de seguridad de la información, que permiten mitigar los riesgos diagnosticados.
b). Se entenderá por Riesgo, una amenaza potencial que pueda afectar un activo o un grupo de activos y por tanto causar daño a la organización. El riesgo de seguridad de la información corresponde a aquellos asociados a los activos de información que soportan los procesos de provisión de bienes y servicios.
Controles de seguridad de la información están implementados cuando:

- se cumple con la realización del 100% de la medida planificada, es decir está documentado, en operación y 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.
- c). 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.

- 7.- a). Las solicitudes de acceso a información pública respondidas son aquellas finalizadas entre el 1 de enero del año t, hasta el 31 de diciembre del año t (sin perjuicio de cuando hayan sido ingresadas).
- b). Las solicitudes de acceso a información pública respondida considera todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría "Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web". Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, el ID N° 19, Estado: Finalizada: No corresponde a solicitud transparencia. También incluye aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285.
- c). Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley de Procedimiento Administrativo señala lo siguiente:
- "Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.
 - Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo.
 - Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.
 - Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente."
- d). Las instituciones que utilizan SGS 2.1 ó superior, el sistema registrará automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección "Indicador de Transparencia", el medio de verificación será el Excel exportable.
- e). Servicios con sistemas propios: Aquellos servicios que utilicen sistemas propios, deberán registrar mensualmente en la planilla solicitada como medio de verificación, las solicitudes finalizadas que cumplen con el indicador y acumular mensualmente para cuando la información sea requerida para la pre evaluación del indicador.

- 8.- a). El Plan de Seguimiento de las auditorías realizadas en año t-1 se compone de los compromisos que surgen de las recomendaciones de las auditorías realizadas.
- b). Los compromisos de auditoría son acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las recomendaciones de auditoría, y gestionadas por la Dirección para eliminar o disminuir los riesgos.
- c). Las recomendaciones que formen el plan de seguimiento de compromisos deben ser aceptadas en su totalidad como compromiso por parte del auditado. Sin perjuicio de ello, deberá contener al menos el 70% de los compromisos derivados de las recomendaciones de las auditorías. Además, debe incluir los compromisos pendientes de implementación al año 2014.
- d). Los compromisos de auditoría quedan establecidos en el Plan de Seguimiento de Auditorías aprobado por resolución exenta del jefe superior del servicio a más tardar en diciembre del año t-1. Previamente será revisado por el Consejo de Auditoría General de Gobierno, CAIGG, que emitirá opinión técnica al respecto.
- e). Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando:
- 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 señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.