

INFORME DE LOS RESULTADOS
EFECTIVOS DE LOS
INDICADORES
TRANSVERSALES DEL AÑO
2016



INFORME DE LOS RESULTADOS EFECTIVOS DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES DEL AÑO 2016

TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo 2016 (al 31 de diciembre 2016)			Análisis de los resultados	Requisito técnico del indicador
					Numerador	Denominador	Resultado		
Recursos Humanos	Capacitación	Mejorar la pertinencia y calidad de la capacitación que desarrollan los Servicios, para optimizar el desempeño de los funcionarios/as en la ejecución de la función pública que les corresponda ejercer.	<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	(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	3	3	100%	<p>Durante el año 2016, la Tesorería General de la República (TGR) realizó la evaluación de transferencia en el puesto de trabajo de las 3 (tres) actividades comprometidas, logrando un 100% de cumplimiento del indicador.</p> <p>Las actividades con compromiso de evaluación de transferencia, se desarrollaron con total normalidad y cuentan con los resultados esperados en los 3 niveles de evaluación (Reacción, Aprendizaje y Transferencia), los cursos que se evaluaron corresponden a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Línea temática desarrollo de competencias técnicas – Curso Formulación y Evaluación de Proyectos. 2. Línea temática desarrollo de competencias institucionales - Curso Atención de Calidad al Usuario. 3. Línea temática herramientas de ejecución y gestión – Curso Excel Intermedio. <p>Durante los últimos años ha ido en aumento la cantidad de actividades comprometidas con evaluación de transferencia, permitiéndonos abordar una mayor cantidad de líneas temáticas y logrando un positivo impacto en el desarrollo de las actividades de capacitación, toda vez que los resultados permiten verificar la efectividad de las acciones tomadas.</p>	(1)

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo 2016 (al 31 de diciembre 2016)			Análisis de los resultados	Requisito técnico del indicador
					Numerador	Denominador	Resultado		
Recursos Humanos	Higiene y Seguridad	Disminuir el riesgo de ocurrencia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y, en caso que éstos ocurrieran, presenten cada vez menor gravedad.	<u>Eficiencia/Proceso</u> Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	19	1.974,42	0,96%	La Tasa de Accidentabilidad del año 2016 de la Tesorería General de la República (TGR) fue de 0,96%, lo cual es inferior a la Tasa registrada por el Sector Servicios el año 2015, que es 2,6% (fuente: Informe Anual Estadísticas de Seguridad Social 2015, de la Superintendencia de Seguridad Social - SUSESO). Los principales accidentes del trabajo del año 2016 fueron acontecidos en labores de terreno fuera de dependencias de la TGR. Del análisis de causas de los accidentes ocurridos se puede concluir que existe una necesidad de abordar estrategias de autocuidado para nuestros funcionarios, las que pueden ser aplicadas tanto en espacios de trabajo controlados, como en labores de terreno. Estas acciones deberán tender a disminuir los accidentes del trabajo, trayecto e incidentes lo que implicará un mejoramiento en la seguridad y calidad de vida de nuestros trabajadores.	(2)
Administración Financiero Contable	Compras Públicas	Contar con procesos de compra participativos y eficientes.	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t) * 100	5	92	5,43%	El resultado obtenido por el indicador durante el año 2016, refleja la realización de mejores procesos licitatorios durante el periodo. Cabe señalar que el resultado del indicador en el año 2015 fue de un 9%, por lo que hubo una mejora respecto al año anterior. El resultado del indicador es el reflejo de realizar mejores y más eficientes procesos de Licitaciones públicas. Los resultados obtenidos, permiten a los proveedores realizar ofertas reales y convenientes para los Servicios Públicos, siendo eficientes en la utilización de los recursos públicos al evitar que las licitaciones deban declararse desiertas por falta de oferentes.	(3)

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo 2016 (al 31 de diciembre 2016)			Análisis de los resultados	Requisito técnico del indicador
					Numerador	Denominador	Resultado		
Calidad de Servicio	Gobierno Digital	Mejorar la entrega de los servicios provistos por el Estado a la ciudadanía y empresas mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación.	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados al año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1}} \right) * 100$	45	73	61,64%	La Tesorería General de la República (TGR), logró como resultado del indicador "Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1" un 61,64%, lo que implica que 45 trámites de los identificados en el catastro de trámites del año 2015 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 la digitalización que realizó durante el año 2016 del trámite "Pagar patente por no uso de los derechos de aprovechamiento de aguas" permitiendo que los usuarios dispongan las 24 horas del día los 7 días de la semana de esta herramienta para estar al día con sus pagos de patentes de derechos de agua no utilizados, y asegurando así, la recaudación de los 32.000 millones de pesos anuales, que por este concepto ingresan en arcas fiscales. La digitalización de este trámite significa mejorar la simplificación de ellos y de esa forma estar en la línea de facilitación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, permitiendo contar a los ciudadanos con un menor costo transaccional y una cobertura que les permite no desplazarse de sus viviendas para realizar el pago. Es importante destacar también la mejora de la imagen de la institución y sirve para posicionarse como una institución que es empática con las necesidades de los ciudadanos en el sentido de facilitar el cumplimiento de las obligaciones.	(4)

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo 2016 (al 31 de diciembre 2016)			Análisis de los resultados	Requisito técnico del indicador
					Numerador	Denominador	Resultado		
Calidad de Servicio	Seguridad de la Información	Gestionar los riesgos de 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.	<i>Eficacia/Producto</i> Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	11	114	10%	<p>Durante el año 2016, la Tesorería General de la República (TGR) implementó 11 nuevos controles de la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información, entre los que destacan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Desarrollo Seguro. 2. Análisis y Especificación de Requisitos de Seguridad de la Información. 3. Propiedad de los Activos. 4. Seguridad en la Reutilización o Descarte de Equipos. <p>Con la implementación del año 2016, la TGR alcanza un 98,2% de controles de Seguridad de la Norma Nch - ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de Seguridad de la Información (ya que cuenta con 112 controles implementados de los 114 controles definidos en la Norma).</p> <p>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 el desarrollo de sus procesos, mediante un Site principal y otro secundario.</p> <p>Adicionalmente, durante el año 2016, TGR consolida una estructura organizacional para relevar institucionalmente el nivel de importancia que tiene la Seguridad de la Información.</p>	(5)

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo 2016 (al 31 de diciembre 2016)			Análisis de los resultados	Requisito técnico del indicador
					Numerador	Denominador	Resultado		
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° 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	315	408	77%	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 77% de cumplimiento, ya que de las 408 solicitudes respondidas, 315 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). Lo anterior, implica una mejora en el resultado respecto al año 2015, donde se obtuvo un efectivo de 68%. La disminución en los tiempos de respuesta de las solicitudes de información, ha sido 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. 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.	(6)

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador	Fórmula	Efectivo 2016 (al 31 de diciembre 2016)			Análisis de los resultados	Requisito técnico del indicador
					Numerador	Denominador	Resultado		
Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna	Mejorar el control interno a través de acciones preventivas y/o correctivas de las auditorías, manteniendo un nivel de implementación suficiente de compromisos de auditoría.	<i>Eficacia/Proceso</i> Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t	$(N^{\circ} \text{ de compromisos de auditoría implementados en año } t / N^{\circ} \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año } t-1) * 100$	2	16	13%	<p>La Tesorería General de la República (TGR) tuvo 16 compromisos de auditorías realizadas al año 2015 (denominador del indicador) que se debían implementar. De los 16 compromisos, 14 fueron implementados en un 100% durante los últimos meses del año 2015 y 2 fueron implementados en un 100% al mes de febrero del año 2016.</p> <p>Por lo tanto, considerando los 16 compromisos establecidos, 14 de ellos se implementaron en el año 2015 y 2 en el año 2016, lo que implicó un 100% de implementación de los compromisos definidos.</p> <p>Con el cumplimiento en forma temprana de los 16 compromisos se contribuyó a mejorar la gestión de las unidades auditadas como también al logro de los objetivos institucionales. Como antecedente relevante se señala que de los compromisos cerrados se originaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nueva versión de la Circular Normativa N° 60 correspondiente al Procedimiento de Gestión de Solicitudes y Transparencia Activa. - Procedimiento Documentado de Deuda Garantizada para la División de Finanzas Públicas. 	(7)

Requisitos Técnicos del indicador:

- (1)**
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.
- (2)**
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.
 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.
 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.
 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:
 - a. Organización administrativa. Instancia encargada de recibir la notificación del accidente, de gestionar la atención del accidentado, efectuar la denuncia (Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT) y llevar el registro de los accidentes del trabajo.
 - b. Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente.
 - c. Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral.
 - d. Investigación del accidente, medidas Inmediatas y correctivas.
 - e. Registro de los Accidentes del Trabajo.
 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.
 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.

- (3) 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.
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.
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).
- (4) 1. Trámites: Se entenderán como la interacción entre un organismo del Estado y una persona natural o jurídica. Surge a partir de una solicitud expresa de las personas, que da origen a una secuencia de acciones o tareas de un organismo del Estado, cuyo resultado podrán ser distintos tipos de bienes o servicios.
2. Trámite digitalizado: Para sumar un trámite al denominador se considerarán los niveles de digitalización 3 y 4. Trámite digitalizado Nivel 3: Existe interacción con el ciudadano, incluyendo autenticación, pero se requiere su presencia obligada (por ley o norma) ya sea para entrega de documentos, pago o corroboración de antecedentes. Trámite digitalizado Nivel 4: Toda la interacción se realiza en Internet (incluyendo el pago del trámite si corresponde) y no requiere presencia del ciudadano.
3. Se deberá privilegiar la digitalización de aquellos trámites que se ajusten a los criterios definidos por la metodología de priorización definida por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la cual será publicada en www.observatoriodigital.gob.cl.
4. Para aquellos trámites que se digitalicen se deberá consultar las recomendaciones técnicas de simplificación e integración de trámites entregadas por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- (5) 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.
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.
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:
- Si la Institución pertenece a la infraestructura crítica-país.
 - Respuesta a Emergencias.
 - Servicios a la ciudadanía.
 - Fiscalizadores.
 - Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles.
4. Los 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 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.
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.

- (6) 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.).
- (7) 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.