

## INFORME CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO 2018

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	21
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR	<b>CAPITULO</b>	08
<b>ESTADO</b>	Proceso finalizado	<b>FECHA REPORTE</b>	13-08-2019 10:30:20

**INDICADORES FORMULARIO H**

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Efectivo 2018	Cumple meta criterio incentivo (1)	% Cumplimiento	Ponderación Formulario H		Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota
						Comprometido	Obtenido(2)	Comprometido	Obtenido(3)	
<p><u>Eficacia/Producta</u></p> <p>Porcentaje de participantes del programa de formación certificados por un organismo de educación externo en el año t, en relación con el total de participantes que finalizan el programa de formación en el año t.</p>	<p>(N° de participantes del programa de formación certificados por un organismo de educación externo en el año t / N° total de participantes que finalizan el programa de formación en el año t)*100</p>	<p>99,00%</p> <p>(188 / 190 ) *100</p>	<p>100,00%</p> <p>(187 / 187 ) *100</p>	Si	101,01%	15%	15,00%	10,00%	10,00%	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: de las 190 personas que ingresaron al diplomado, se produjeron 3 deserciones con causas justificadas mediante el proceso formal de renuncia, quedando la cobertura final en 187 personas, de las cuales al término del periodo lectivo, el resultado es la aprobación de la totalidad de los que finalizaron el diplomado. superándose la meta establecida y llegando al máximo, lo cual hace repensar la necesidad de buscar un indicador que permita establecer un nuevo desafío para el programa.</p> <p>Nota: El indicador pretende medir el nivel de éxito del programa entre los funcionarios que postularon o que fueron seleccionados a nivel nacional y que finalizan la intervención. El programa pretende nivelar y/o entregar competencias a personas que realizan intervenciones o atienden mayores, a fin de mejorar la calidad de dichas intervenciones mediante un manejo de los temas relacionados con la vejez y el envejecimiento. El programa es impartido por instituciones de educación superior quienes entregan los conocimientos y finalmente certifican el aprendizaje de la persona que realiza el programa de estudio, aprobando o reprobando al alumno mediante un sistema objetivo de evaluación a lo largo del curso. El programa considera la formación de funcionarios de la red local y de servicios públicos relacionados con la entrega de servicios sociales a adultos mayores en programas vinculados a SENAMA.</p>

<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de proyectos del Fondo Nacional del Adulto Mayor que cumplen con el objetivo definido en el año t, en relación con el número total de proyectos adjudicados en el año t.</p>	<p>(N° de proyectos adjudicados del Fondo Nacional del Adulto Mayor que cumplen el objetivo definido en el año t /N° total de proyectos adjudicados en el año t)*100</p>	<p>98,50%</p> <p>(4088.0 /4150.0 ) *100</p>	<p>97,50%</p> <p>(4417.0 /4528.0 ) *100</p>	<p>Si</p>	<p>98,98%</p>	<p>25%</p>	<p>25,00%</p>	<p>15,00%</p>	<p>15,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: El indicador se calcula con información que se obtiene del proceso de supervisión en terreno de los proyectos, considerando este punto la institución supervisa el 100% de los proyectos, para el proceso 2018 se supervisó la totalidad de los proyectos adjudicados (4528), incluso algunos más de una vez, sin embargo 69 de los proyectos supervisados, no incorporaron la información sobre el cumplimiento de objetivos, debido principalmente a la dificultad para recoger la información en aquellos casos en que el proyecto aún estaba en etapa de ejecución primaria. Aún así, se constata que de los 4.528 proyectos adjudicados, 4.417 de ellos cumplen con los objetivos definidos, o como se señala en la pauta de supervisión: no muestran dificultades para el cumplimiento de los objetivos, lo que en términos porcentuales representa un 97,55%. Respecto de la meta definida para el periodo 2018 de 98,5%, el porcentaje de cumplimiento respecto de ésta es un 98,8%, la diferencia se produce por que 69 proyectos no alcanzan o no consignan, la información.</p> <p>Nota: El indicador permite medir la capacidad de las organizaciones de mayores que adjudican fondos de Senama, para cumplir con los objetivos que definieron inicialmente en sus proyectos. Lo anterior se obtiene a través de la incorporación en el formulario de supervisión de una pregunta concreta respecto al cumplimiento de los objetivos definidos en el proyecto. Dicho formulario se aplica a la totalidad de las organizaciones que adjudicaron recursos, mediante visitas en terreno que permiten evaluar y contrastar la información declarada en el proyecto y las acciones desarrolladas por la organización. De esta manera se verifica que un proyecto cumple con los objetivos cuando el supervisor certifica que las acciones definidas inicialmente en la formulación del proyecto fueron realizadas y por tanto que los objetivos declarados se cumplieron.</p>
<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Grado de satisfacción de residentes de viviendas tuteladas.</p>	<p>(Número de personas mayores beneficiarias que se muestran satisfechas con el programa de acuerdo a la encuesta de satisfacción individual /Número de personas mayores beneficiarias del programa que respondieron la encuesta de satisfacción individual)*100</p>	<p>88,00%</p> <p>(771.0 /876.0 ) *100</p>	<p>86,90%</p> <p>(652.0 /750.0 ) *100</p>	<p>Si</p>	<p>98,75%</p>	<p>20%</p>	<p>20,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción para beneficiarios del programa Condominios de Viviendas Tuteladas, se realizó a 750 asignatarios de los cuales 355 corresponden a hombres y 395 a mujeres, y cuyo promedio de edad es de 75 años. Para el cálculo de la</p>

satisfacción general se promediaron todas las notas de los asignatarios, es decir, la suma de las respuestas de cada ítem se dividió por la cantidad de preguntas y se realizó una aproximación hacia el entero más próximo. Respecto de la condición de que se espera que al menos el 80% responda la encuesta, se tiene que para el proceso 2018 un 87.5% de los asignatarios (750), respondieron la encuesta de un total de 857 asignatarios en los 47 cvt considerados.

Las diferencias en las cifras reales versus planificadas obedece a que se excluyeron 3 cvt que agrupan en total a 65 viviendas, por que no existe operador en ellos, por tanto la satisfacción con la intervención del programa y el monitor no es factible de medir sin un operador.

Nota: El indicador busca medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios residentes en condominios de viviendas tuteladas al finalizar el periodo en el cual se llevó a cabo un plan de intervención. La encuesta se realiza a la totalidad de los residentes que se beneficiaron en el año con la vivienda y las acciones del plan de intervención y se considera que al menos el 80% de ellos responde la encuesta. La encuesta la realiza SENAMA a los beneficiarios de manera directa a fin de cautelar la objetividad, considerando que la ejecución corresponde a un tercero y que el monitor a cargo de los planes de intervención es un funcionario municipal, de esa manera se supervisa y evalúa la intervención.

Los aspectos a evaluar son:

Evaluación del Plan de Intervención Individual  
Evaluación del Plan de Intervención Grupal  
respecto de la organización del Condominio.  
Evaluación de el/la Monitor(a).  
Evaluación de Convivencia en el CVT/ lazos con vecinos/as.  
Evaluación de las viviendas y los espacios comunes.

Las escala de respuesta utilizada considera las siguientes opciones con los puntajes que se señalan:

Muy Insatisfecho/a: 1

Insatisfecho/a: 2

Aceptable: 3

Satisfecho/a: 4

Muy satisfecho/a: 5

La suma de las respuestas cada ítem se dividirá por la cantidad de preguntas y de esa manera se obtiene el nivel general de satisfacción, donde se suman los resultados de las categorías: satisfecho y muy satisfecho.

<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de participantes del Programa Centros Diurnos que declaran que han notado mejorías en su situación actual, respecto de la anterior a su participación en el programa en el año t, en relación con el total de participantes del Programa Centros Diurnos que responden la encuesta.</p>	<p>(N° participantes del Programa Centros Diurnos que declaran que han notado mejorías en su situación actual, respecto de la situación anterior a su participación en el programa en el año t /Total de participantes del Programa Centros Diurnos que responden la encuesta de satisfacción, en el año t)*100</p>	<p>98,50%</p> <p>(2167.0 /2200.0 ) *100</p>	<p>98,80%</p> <p>(1461.0 /1479.0 ) *100</p>	<p>Si</p>	<p>100,30%</p>	<p>15%</p>	<p>15,00%</p>	<p>5,00%</p>	<p>5,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Para la obtención de la información para el cálculo del indicador se utiliza como fuente la encuesta del programa, específicamente los datos que arroja la pregunta N° 15, que hace referencia específicamente al auto reporte de la persona respecto de las mejorías experimentadas considerando su situación antes y luego de la participación en el programa.</p> <p>Al respecto el análisis de los datos de la pregunta N°15, da como resultado que de las 1540 personas encuestadas que conforman el universo definido, 61 personas no respondieron la encuesta, datos que se tomaron como perdidos al momento de sistematizar, por ende, la muestra total para el análisis de resultados son los 1479 adultos mayores, de los cuales 351 son hombres y 1128 mujeres.</p> <p>En relación a las respuestas señalada por los beneficiarios, 1461 usuarios declaran notar mejorías en su situación actual posterior a su intervención en el Centro Diurno y 18 personas señalan no notar mejorías.</p> <p>De esta manera se tiene que el 98.8% de las personas que respondieron la encuesta señalan que notaron mejorías en su situación actual respecto de antes de participar del programa, lo que corresponde a 1461 personas, 1115 mujeres y 346 hombres, que llevan al momento de realizar la encuesta al menos 6 meses en el programa Centros Diurnos Comunitarios.</p> <p>Nota: El indicador busca medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa centros diurnos, al finalizar el periodo de intervención o aquellos que al menos hayan estado por un mínimo de 6 meses. La encuesta la aplicará SENAMA en cada centro a los beneficiarios de manera presencial, de esta forma se busca medir la satisfacción con los servicios proporcionados por el ejecutor de manera objetiva, ya que un ente diferente al prestador directo realiza la medición y supervisión del programa. Se considera que la totalidad de los beneficiarios se le aplica una encuesta al finalizar la intervención, se establece un margen de 10% de usuarios que no que no responden la encuesta. La aplicación del instrumento le corresponde al organismo ejecutor y se establece en el convenio la medición inicial y final de cada uno de los usuarios, que cuentan con al menos 6 meses de participación constante, al finalizar se aplicará la</p>
--	---	---	---	-----------	----------------	------------	---------------	--------------	--------------	---

										encuesta que permitirá determinar el porcentaje de usuarios que declaran un mejoramiento en su situación actual posterior a la participación en el programa.
<u>Eficacia/Producto</u>	(N° plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía / Población potencial) *100	78,00%	77,80%	Si	99,74%	25%	25,00%	20,00%	20,00%	Justificación:
Porcentaje de plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía en el año t, en relación con la población potencial definida para el año t.	(5708.0 /7316.0 ) *100		(5691.0 /7316.0 ) *100							<p>Análisis de Desempeño: El resultado del indicador da cuenta del cumplimiento de éste, considerando que las 5691 plazas adjudicadas para el año 2018 corresponden al 77.8% de la población potencial definida por el programa (7316 plazas).</p> <p>Este resultado está levemente por debajo de la meta definida, debido a la no realización de uno de los concursos programados sin embargo, el porcentaje logrado se encuentra dentro de los parámetros de cumplimiento.</p> <p>La población potencial se definió sobre la base del último catastro de establecimientos de larga estadía del año 2012, para lo cual se consideró el aquellas plazas destinadas a personas en situación de dependencia (Semivalentes y postrados) en instituciones que correspondieran a fundaciones o congregaciones religiosas sin fines de lucro. A partir de los criterios anteriores, se estableció la base de cálculo de 7.316 personas con algún grado de dependencia que se encuentran institucionalizadas en dichas residencias. Este valor se utilizó para la formulación Ex Ante del programa, para el monitoreo anual del mismo, así como también para el proceso de formulación presupuestaria y constituye, al mismo tiempo, el denominador a partir del cual se busca conocer el porcentaje de cobertura del programa respecto de la población potencial definida.</p> <p>Nota: El indicador busca medir la cobertura del programa en relación a la población potencial definida en la ficha de identificación del programa. La medición considera la totalidad de las plazas adjudicadas en el año a los organismos ejecutores. El programa busca mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores dependientes y vulnerables que residen en Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM). Para esto, el programa le entrega un subsidio a los ELEAM públicos o privados sin fines de lucro. El monto del subsidio es de acuerdo al nivel de dependencia de los adultos mayores vulnerables. Para seleccionar a quienes se van a beneficiar, los ELEAM deben presentar una nómina con los adultos mayores</p>

que cumplen con los criterios de selección del programa y un proyecto que entregue un apoyo directo a éstos. Los proyectos deben abordar alguna de las siguientes áreas: satisfacción de necesidades básicas, entrega de atención médica especializada, implementación de estrategias de integración a la comunidad, protección de sus derechos y promoción del envejecimiento activo. Los ELEM que presenten los mejores proyectos serán quienes se beneficien del subsidio.

(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%.

	<b>Porcentaje de Logro Formulario H (4)</b>	<b>Formulario Incentivo</b>
<b>1 Porcentaje de cumplimiento Informado por el servicio</b>	99,60%	60,00%

(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)

<b>Ponderación Objetivo 2 SMDI</b>	30,00%
------------------------------------	--------

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	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>1,44%</p> <p>(3.00 / 209.00) * 100</p>	<p>Análisis de Desempeño: Durante el año 2018 se registran 3 accidentes de trabajo con días perdidos, los demás que constan en los registros son incidentes de trabajo o accidentes de trayecto. Por tanto para el cálculo del indicador se consideran solamente aquellos que registraron días perdidos, considerando el promedio de trabajadores del Servicio durante el año 2018 (209), el resultado de la tasa de accidentabilidad es de 1.44. valor que está dentro de lo esperado considerando la naturaleza de las labores que desempeñan los trabajadores.</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. 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>2. 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. Los trabajadores que hayan estado ausentes o con licencia médica durante todo el mes, no deben contabilizarse en el respectivo mes. Si ellos son reemplazados por trabajadores dependientes, éstos últimos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</p> <p>3. Los Servicios que deben constituir y mantener en funcionamiento uno o más Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, remiten a la Superintendencia de Seguridad Social una copia del acta de elección y de constitución de dichos comités, así como, de las actas de las reuniones realizadas durante el año, del programa de trabajo y de los informes de investigación de los accidentes del trabajo ocurridos en el periodo. 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente .</li> <li>Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral.</li> <li>Investigación del accidente, medidas inmediatas y correctivas.</li> <li>Registro de los Accidentes del Trabajo.</li> </ol> <p>4. 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>5. 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>



Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	Análisis / Nota
<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.</p>	<p><math>(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1}) * 100</math></p>	<p>41,18%</p> <p><math>(7.00 / 17.00) * 100</math></p>	<p>Análisis de Desempeño: para el año 2018 el indicador da cuenta de un avance respecto del nivel de digitalización. Al hacer un análisis es posible argumentar que el catastro vigente para el análisis del indicador del año 2018 establece un total de 17 trámites, de los cuales siendo aun más estrictos en la definición de un trámite es factible determinar que el catastro necesariamente deberá ser actualizado y trabajado en conjunto con la red a fin de dejar solo aquellos que se ajusten a la definición, puesto que actualmente hay algunos programas definidos como trámites que nunca podrán ser digitalizados, por su naturales y por que no existe por parte del usuario un requerimiento al Servicio. En ese sentido se espera que el porcentaje en el futuro aumente al reducir la base de cálculo y dejar solo aquellos que sean efectivamente trámites y que puedan ser incorporados en una programación anual que permita digitalizarlo a fin de facilitar el acceso tanto de los ciudadanos como de las instituciones operadoras que postulan a financiamiento de proyectos, o las propias organizaciones de mayores.</p> <p>Requisito Técnico: 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. Catastro de Trámites del Estado: base de datos de trámites de los órganos de la administración del Estado que permite caracterizarlos de acuerdo a: i) identificación de la institución; ii) nombre del trámite; iii) descripción; iv) nivel de digitalización; v) URL operativa; vi) integración de clave única y vii) tarifa del trámite. El catastro de trámites del Estado será publicado el 31 de diciembre del año t-1, en el <a href="http://www.observatoriodigital.gob.cl">www.observatoriodigital.gob.cl</a>.</p> <p>2. El indicador se entenderá medido correctamente, cuando el Servicio demuestre el nivel de digitalización de los trámites.</p> <p>3. Trámite digitalizado: Corresponden a aquellos que se realizan en línea y que por su naturaleza no requieran presencia de la persona (natural o jurídica). En específico, se considerarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámite digitalizado Nivel 3: son trámites que mayormente se realizan en línea, sin embargo, alguna etapa debe ser realizada presencialmente. Un trámite en nivel 3 será considerado digitalizado si por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación (ley, o reglamento) requiere que una etapa sea presencial (entrega de documentos, pago, corroboración de antecedentes, fiscalización). Para estos efectos, el Servicio deberá explicitar las normas y las restricciones legales en la plataforma dispuesta por la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). Para los demás casos de trámites en nivel de digitalización N°3, que si pueden ser totalmente digitales, no serán sumados al numerador.</li> <li>- Trámite digitalizado Nivel 4: Son trámites 100% en línea.</li> </ul> <p>4. El indicador se entenderá informado a la red de expertos si el Servicio ingresa la información a la página web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2018.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	Análisis / Nota
<p><i>Eficacia/Proceso</i></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>60,00%</p> <p>(3 / 5 ) * 100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>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 entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental del período 2014-2018 y centradas principalmente en la ciudadanía.</p> <p>2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de indicadores de desempeño y/o actividades estratégicas que abordan programas, líneas de trabajo y/o acciones estratégicas que están orientados a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio.</p> <p>3. Las medidas deben estar vinculadas a los productos estratégicos que serán revisados por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que aplican enfoque de género según lo definido en el Formulario A1 2018 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</p> <p>4. Las medidas para la igualdad de género serán aprobadas por el Jefe Superior del Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año t-1.</p> <p>5. El Programa debe contener las siguientes medidas:</p> <p>a. Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.</p> <p>b. Medición de indicador(es) diseñados en el año 2017. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre del año 2018, y cuando sea factible para años anteriores. En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.</p> <p>c. Incorporación, para los casos nuevos o sin implementar al 31 de diciembre del año 2017, de datos desagregados por sexo en: (a) sistemas de información que administre el Servicio que contengan datos de personas, (b) estadísticas oficiales que dispongan de información asociadas a personas, y (c) estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos a personas Para la medida ¿desagregar datos por sexo?, en el Programa de Trabajo se deberá definir el alcance, detallando en qué sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en el año 2018.</p> <p>6. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo:</p> <p>a. Capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio. (i) Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y Servicios de la institución. (ii) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.</p> <p>b. Cumplimiento de metas de Indicadores de desempeño de continuidad y/o que hayan sido medidos en años anteriores, y de acciones estratégicas que no sean posibles de ser medidas a través de indicadores (nuevas políticas y programas, legislaciones, otros).</p> <p>7. 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 aprobado por el Jefe Superior de Servicio, y será revisado por el Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que emitirá opinión técnica al respecto.</p> <p>8. Una medida se considerará implementada cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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,</li> <li>- es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y</li> <li>- la información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación.</li> </ul> <p>9. Una medida considerada no implementada deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	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>51,00%</p> <p>(90 /177 )*100</p>	<p>Análisis de Desempeño: la información extraída del portal de transparencia de cuenta de un total de 186 solicitudes de acceso a la información pública que ingresaron durante el año 2018. Por otra parte durante el año se respondieron 177 solicitudes y de estas 90 registraron 15 días o menos en la respuesta al usuario, lo que equivale a un 50.8%, aproximado a 51% de cumplimiento del estándar definido para las respuestas. Al analizar los valores mensuales, es posible apreciar que durante el segundo semestre hay un aumento en el número de consultas respondidas, y también particularmente en el último trimestre un aumento de las que se respondieron en 15 días o menos, comparado con los datos de los primeros meses del año.</p> <p>Estas cifras calzan con que a partir del mes de agosto de 2018 se reestructuró el SIAC, cambiando su jefatura e incorporando más profesionales, además de redefinición de funciones y mejoras en los procesos.</p> <p>Requisito Técnico: 1. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t (sin perjuicio de que hayan sido ingresadas el año anterior).</p> <p>2. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría ?Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web?, inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.</p> <p>3. Las solicitudes categorizadas como ? No son solicitudes de acceso a la información Pública (NO SAIP), no se consideran en el indicador por no corresponder a solicitudes de acceso a la información pública, tales como ?denuncias referidas a un hecho que cause perjuicio", "pronunciamento sobre una situación en particular", "reconsideración de una medida adoptada", "solicitud de audiencia con la autoridad del Servicio", "reclamos presentados en una institución fiscalizadora?, pudiendo ser consideradas como ingresadas, pero no como "finalizadas", ni como "finalizada que cumple con el indicador".</p> <p>4. 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"> <li>- ?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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.?</li> </ul> <p>5. 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>6. Aquellos Servicios que utilicen sistema propio pero que se encuentran interoperando con el sistema "Portal Transparencia Chile" utilizarán como medio de verificación planilla provista por la red de expertos.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	Análisis / Nota
<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>12,90%</p> <p>(16.0 /124.0 )*100</p>	<p>Análisis de Desempeño: la información de cuanta de que de los 124 procesos licitatorios del año 2018, 16 de ellos cerraron sin presentar oferentes. Las principales razones entregadas y analizadas por la Unidad técnica encargada obedecen a que por los presupuestos manejados, o por la especificidad de los productos no existe interés en participar de dichos procesos.</p> <p>Requisito Técnico: 1. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran :</p> <p>1.1 todas las licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, 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>1.2 La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde.</p> <p>1.3 Las "Informadas", que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N° 19.886 en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma.</p> <p>1.4 Las licitaciones en estado "Revocada", siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</p> <p>1.5 En el caso de las licitaciones en estado "Suspendida", sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por el Tribunal con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</p> <p>2. Licitación en las que se cerró la recepción de ofertas no consideran las re-adjudicaciones.</p> <p>3. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas que no tuvieron oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado "desierta" por falta de oferentes.</p> <p>4. Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</p> <p>5. Los Servicios que presenten al menos un (1) proceso de licitación sin oferentes en el año t, deberán elaborar un informe de análisis con las razones por las cuales, el o los procesos en que se cerró la recepción de ofertas quedó o quedaron sin oferentes.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	Análisis / Nota
<p><i>Eficacia/Proceso</i></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>(2.00 /2.00 )*100</p>	<p>Análisis de Desempeño: Se cumplió con la ejecución de ambas actividades de capacitación comprometidas en el pac 2018, y con posterioridad se realizaron las acciones para la medición de transferencia de las dos actividades. la información se subió en los plazos a la plataforma del Servicio Civil.</p> <p>Requisito Técnico: 1. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo propuesta para el indicador deberán contar con la opinión técnica de la Dirección Nacional del Servicio Civil.</p> <p>2. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación, el que también deberá ser revisado por la Dirección Nacional del Servicio Civil y deberá registrarse en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a>, a más tardar al 31 de Diciembre del año t-1.</p> <p>3. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas, corresponden a las ejecutadas durante el año t, que han sido programadas por la institución, revisadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil al 31 de Diciembre del año t-1, y registradas en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a> durante el año t.</p> <p>4. Cada actividad de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología de medición e instrumentos que propone la Dirección Nacional del Servicio Civil.</p> <p>5. La metodología de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo se considerará implementada cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sea aplicada a todos los participantes capacitados de la/s actividad/es comprometidas en el indicador y que al momento de la aplicación de la medición, se encuentren en funciones en el Servicio.</li> <li>- Se cuente con los resultados de los instrumentos de evaluación de reacción de participantes y de relatores, de evaluación de aprendizaje y de transferencia, considerando las siguientes definiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>. Evaluación de Reacción: Mide la satisfacción de los participantes ante una actividad de capacitación, en aspecto como la metodología de aprendizaje, calidad de los materiales entregados, calidad del relator, lugar físico en donde se impartió la actividad, entre otras variables. En este nivel se propone que la evaluación sea contestada desde dos dimensiones: Relator/es- Instructor/es de la Actividad y Participantes de la Actividad.</li> <li>. Evaluación de Aprendizaje: Mide el grado en que los participantes lograron los objetivos de aprendizaje de la actividad. Esta evaluación es la tradicional prueba o test sobre los conocimientos adquiridos en la actividad de capacitación.</li> <li>. Evaluación de Transferencia: Determina la medida en la cual los participantes han sido capaces de aplicar o transferir el conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas, al puesto de trabajo. Lo que, contribuye a la toma de decisiones basadas en evidencias para mejorar las actividades de capacitación y formación que se desarrollan al interior de los Servicios públicos.</li> </ul> </li> </ul> <p>6. Si una actividad de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo no fuese realizada, el Servicio deberá informar las razones de dicho incumplimiento, en el Formulario de Sistematización de Actividades Comprometidas, señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	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>2,00%</p> <p>(1 /55 )*100</p>	<p>Análisis de Desempeño: de los 55 compromisos pendientes de implementar al año 2018, y con la información que se dispuso como medios de verificación, se logró determinar que solamente uno de ellos cumple con los requisitos para ser informado en este proceso como cumplido. Sin embargo es necesario señalar que existen avances de acuerdo con lo que se revisó, pero que al no ser específicos para levantar la observación no se pueden entregar el cumplimiento total de ellos.</p> <p>Requisito Técnico: 1. 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. Total de compromisos pendientes de implementar: Considera los compromisos que surgen de las auditorías realizadas, y no implementados, incluidos los compromisos pendientes de implementar de períodos anteriores al año t-1.  3. Los compromisos de auditorías quedarán establecidos en el Aplicativo web de Dipres en www. Dipres.cl/ (acceso restringido, Formulación PMG 2018) de aquellos definidos por el Servicio en el año t-1 en el ?Anexo Compromisos pendientes de implementar?, revisado por la red de expertos, CAIGG, que emitirá opinión técnica al respecto.  4. 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.  5. 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>
<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t</p>	<p>(Número de iniciativas de descentralización y/o desconcentración implementadas en el año t/Número total de iniciativas de descentralización y/o desconcentración comprometidas para el año t) *100</p>	<p>67,00%</p> <p>(2 /3 )*100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. Las iniciativas de descentralización se entenderán como aquellas que permiten transferir la facultad de decidir sobre la distribución de los recursos, ítems presupuestarios, instrumentos y/o líneas de acción del presupuesto institucional a los Gobiernos Regionales a través de Convenios de Programación y/o Colaboración entre el Servicio Público y el Gobierno Regional.  2. Las iniciativas de desconcentración, por su parte, corresponden a iniciativas que delegan o transfieren la administración de ciertas competencias (funciones y/o atribuciones) desde el nivel central a sus oficinas desconcentradas y que fortalezcan la articulación y coordinación del gasto público en la región, incluida la regionalización del presupuesto.  3. Las iniciativas de descentralización y desconcentración serán aprobadas por el Jefe Superior del Servicio a más tardar el 31 de diciembre del año t-1.  4. Las iniciativas de descentralización y desconcentración a ser implementadas en el año t serán identificadas en conjunto por el Jefe del Servicio y equipo directivo.  5. El número de iniciativas totales comprometidas para implementar el año t deberá considerar al menos una medida de desconcentración y una medida de descentralización, salvo en aquellos casos que no corresponda, lo cual debe estar debidamente fundamentado por el Servicio.  6. Las iniciativas comprometidas serán previamente revisadas por la Subsecretaría de Desarrollo Regional, SUBDERE, que emitirá opinión técnica.  7. Una iniciativa de descentralización y/o desconcentración se considerará implementada cuando: se cumple con la realización del 100% de la iniciativa planificada dentro del año t respectivo, y es posible verificar la realización de la iniciativa a través de sus medios de verificación.  8. Una iniciativa de descentralización y/o desconcentración comprometida y no implementada deberá ser justificada fundadamente por el Jefe del Servicio, a través de oficio dirigido, al Sr. Subsecretario de Desarrollo Regional y Administrativo, señalando las razones y las causas de dicho situación.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	Análisis / Nota
<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>Índice de eficiencia energética.</p>	<p>Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t</p>	<p>74,97kWh/m2</p> <p>213675.00 /2850.00</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. Se debe considerar la siguiente información para la medición del indicador:</p> <p>a. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt- hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por el Servicio, que cuenten con una lectura efectiva mediante medidores o remarcadores disponibles en los inmuebles utilizados exclusivamente por el Servicio.</p> <p>b. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural.</p> <p>c. Para su cálculo, la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh.</p> <p>d. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas.</p> <p>2. La ST corresponde a los metros cuadrados del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t.</p> <p>3. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir con uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestor energético del Servicio.</li> <li>2. Gestor energético para cada edificio (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t.</li> </ol> <p>Los Gestores deberán registrarse en la plataforma web: <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, realizar y aprobar el curso: "Gestión de energía en el Sector Público", disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que ya haya realizado y aprobado el curso.</p> <p>4. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, que dispondrá la Subsecretaría de Energía, un catastro de edificios y su superficie a utilizar en el año t, así como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas natural asociados a los consumos de los referidos edificios. Se deben considerar todos los edificios utilizados por la institución, sean estos utilizados parcial o completamente, independiente de la condición de propiedad con la que cuenten y si estos son de uso permanente o transitorio. Se entenderá por uso transitorio si una institución por ejemplo, permanece 6 meses en un edificio y luego se cambia a otro, dentro del período de medición.</p> <p>5. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas natural de al menos 8 meses del año t, de cada uno de los edificios que cuenten con medición exclusiva del consumo generado por el Servicio en el edificio, los cuales pueden ser continuos o discontinuos. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, digitalizado (boleta, factura electrónica, registro gráfico o documento de la empresa correspondiente de electricidad y gas natural a diciembre año t).</p> <p>6. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</p>

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2018	Analisis / 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>3,00%</p> <p>(3 / 114 ) *100</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Requisito Técnico: 1. El número total de controles establecidos en la NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información, corresponde a los 114 controles que establece dicha norma en su anexo A, páginas 13 a 27.</p> <p>2. Un riesgo de seguridad de la información corresponde a una amenaza potencial que podría afectar activos de información, vinculados a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (bienes y Servicios) establecidos en las definiciones estratégicas institucionales (Formulario A1 del Presupuesto), y por tanto causar daño a la organización.</p> <p>3. El número de controles de seguridad de la NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t, incluye aquellos controles que cumplen con las siguientes condiciones copulativas:</p> <p>a. Están documentados al año t</p> <p>b. Existen registros de su operación en el año t</p> <p>c. Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación.</p> <p>4. Para el tratamiento de riesgos de seguridad de la información, se deben seleccionar los controles establecidos en el Anexo Normativo de la NCh-ISO 27001 vigente, ya que constituyen el conjunto de medidas que permiten mitigar los riesgos diagnosticados.</p> <p>5. Los controles a implementar al año t, deberán ser revisados y contar con la opinión técnica de la Red de Expertos en el año t-1, atendiendo a los siguientes criterios:</p> <p>a. Si la Institución pertenece a la infraestructura crítica-país.</p> <p>b. Respuesta a Emergencias.</p> <p>c. Servicios a la ciudadanía.</p> <p>d. Fiscalizadores.</p> <p>e. Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles.</p> <p>6. 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>

### INDICADORES TRANSVERSALES OBJETIVO 3 SMDI (CUMPLIR META)

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Efectivo 2018	Cumple meta criterio incentivo (1)	% Cumplimiento	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Analisis / Nota
						Comprometido	Obtenido(2)	
<p>(1) <b>Cumple meta criterio incentivo:</b> 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%.</p> <p>(2) <b>Criterio cálculo ponderación obtenida incentivo:</b> 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%.</p>								
						<b>Formulario Incentivo</b>		
<b>1 Porcentaje de cumplimiento Informado por el servicio</b>						%		