

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018

I. RESUMEN DE LA FORMULACIÓN

MINISTERIO	Ministerio de Educación – MINEDUC
SERVICIO	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica – CONICYT

Sistema	Objetivos de Gestión	Ponderación Asignada
Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1. Evaluar e informar sin errores el resultado de los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos seleccionados a partir de aquellos presentados en la formulación del presupuesto, cumpliendo las metas entre 75% y 100%.	45%
	2. Medir e informar a las respectivas redes de expertos y a Dipres, correctamente los datos efectivos al 31 de diciembre de 2018, de los indicadores transversales definidos en el Programa Marco por el Comité Tri-Ministerial para el año 2018.	50%
	4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017.	5%
	Total Porcentaje	100%

II. DETALLE DE LA FORMULACIÓN

Objetivo N° 1	Indicadores de Desempeño de los Productos Estratégicos (bienes y/o servicios) (Ponderación: 45%)
Requisito Técnico	Evaluar e informar sin errores el resultado de los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos seleccionados a partir de aquellos presentados en la formulación del presupuesto, cumpliendo las metas entre 75% y 100%.

Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018			Unidad de Medida	Nota Técnica
		[Numerador]/ [Denominador]	Valor	Ponderación Asignada		
Porcentaje de resultados de producción de proyectos FONDEF comprometidos que se cumplen oportunamente en el año t	(Número de resultados de producción de proyectos FONDEF que se cumplen oportunamente en el año t/ Total de resultados de producción de proyectos FONDEF comprometidos para el año t)*100	144	82,3%	6%	Porcentaje	1
		175				
Porcentaje de regiones que realizan la Semana Nacional de la Ciencia y la Tecnología (SNCyT) y Congreso Escolar de Ciencia y Tecnología en el año t, con respecto al total de regiones del país	(Número de regiones que realizan la SNCyT y Congreso Escolar de Ciencia y Tecnología en el año t/ Total de regiones del país)*100	15	93,8%	6%	Porcentaje	2
		16				
Porcentaje de becarios que obtienen el grado de Doctor Nacional e Internacional oportunamente	(Número de becarios que obtienen el grado de Doctor Nacional e Internacional oportunamente/ Total de becarios de Doctorado Nacional e Internacional que han terminado de hacer uso de la beca)*100	710	70%	6%	Porcentaje	3
		1014				
Porcentaje de cupos de proyectos de inserción de investigadores en el Sector Productivo que se encuentran cubiertos en las empresas receptoras	(Número de cupos efectivamente cubiertos con investigadores insertados en las empresas receptoras que mantienen convenio vigente en el año t/ Total de cupos asignados para la inserción de investigadores en las empresas con convenio vigente en el año t)*100	61	95%	5%	Porcentaje	No Aplica
		64				
Promedio de proyectos y/o servicios de investigación, desarrollo y/o innovación adjudicados en el año t, por Centros Regionales de Desarrollo Científico y Tecnológico creados bajo el alero del Programa Regional, vigentes en el año t-1	(Número de proyectos y/o servicios de investigación, desarrollo y/o innovación adjudicados en el año t/Total de Centros Regionales creados bajo el alero del Programa Regional, vigentes en el año t-1)	68	5,7 Número	6%	Número	No Aplica
		12				

Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018			Unidad de Medida	Nota Técnica
		[Numerador]/ [Denominador]	Valor	Ponderación Asignada		
Tiempo promedio de respuesta a reclamos formales presentados a través del sistema web de atención al cliente de CONICYT	(Sumatoria de días hábiles de respuesta a reclamos formales en año t/ Total de reclamos formales recibidos en año t)	2196	4 Días Hábiles	10%	Día Hábil	4
		549				
Citas promedio por publicación en revistas ISI asociadas a FONDECYT entre el año t y t-5 con respecto al promedio nacional de citas por publicación en revistas ISI en igual período	Citas promedio por publicación en revistas ISI asociadas al Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico FONDECYT acumulados entre el año t y t-5/Promedio nacional de citas por publicación en revistas ISI entre el año t y t-5	5,74	1,32 Número	6%	Número	5
		4,35				

Notas Técnicas Objetivo 1

1	Se entiende que los resultados se cumplen oportunamente cuando éstos se logran en el plazo originalmente establecido en el proyecto o en el plazo reprogramado por el proyecto con la debida justificación y aprobación de FONDEF. Se entiende por "resultados de producción" aquellos productos, procesos, servicios y/o gestión organizativa que desarrollará el proyecto, para los cuáles existen organizaciones o personas dispuestas a invertir y/o pagar por poseerlos o usarlos.
2	Se consideran para el cálculo del indicador (numerador), los eventos que cumplan con los siguientes estándares: I. La Semana Nacional de la Ciencia y Tecnología (SNCyT), actividad de divulgación de mayor impacto y que reúne a la comunidad científica y tecnológica nacional con niños, niñas, jóvenes, profesores/as y público general. Las actividades definidas son: a) Inauguración SNCyT; b) 1000 Científicos, 1000 Aulas; c) Observatorios, Museos, Universidades y Laboratorios Abiertos; y d) Día de la Ciencia en mi Colegio. II. Congreso Escolar de Ciencia y Tecnología, evento regional que permite socializar y visibilizar el trabajo en investigación científica escolar. Las actividades definidas son: a) Presentaciones Orales; y b) Exposiciones en Stands.
3	Se entiende por "oportunamente" la obtención del grado académico de Doctor en un plazo de hasta 5 años para becarios de Doctorado Nacional y hasta 4 años para becarios de Doctorado Internacional, contados desde la fecha de término de la beca (último pago por concepto de manutención). 2: En el denominador se considera el total de becarios de Doctorado Nacional e Internacional que han terminado de hacer uso de la beca en el año t-5 y t-4, respectivamente. Se excluyen del cálculo del indicador aquellos becarios que cuenten con resolución que extingue obligaciones por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, tales como: defunción, accidente o enfermedad grave, desastre natural, entre otras.
4	Los Reclamos son aquellas solicitudes ingresadas formalmente por los usuarios auto-identificados, por la plataforma OIRS y cuya clasificación y contenido se somete a un tratamiento de respuesta según la normativa vigente (días hábiles), especificando en su contenido la relación con la provisión de los Productos Estratégicos de CONICYT o con respecto a la atención recibida por algún funcionario de la misma institución.
5	a) ISI (Institute for Scientific Information, USA): Empresa internacional que construye y comercializa base de datos de publicaciones científicas en un número restringido de revistas de alto nivel y las citas que éstas obtienen a partir de la fecha de publicación. b) National Citation Report: Base de datos relacional que registra la cantidad anual de publicaciones, con al menos, un autor con dirección en Chile y sus correspondientes citas (desde 1981 a la fecha). Incluye las instituciones, los investigadores(as) y la(s) disciplina(s) asociada(s) a cada publicación. c) Publicación Científica: documento que contiene los resultados de una investigación científica, el cual es publicado en una revista científica de la especialidad previa evaluación de un comité editorial, constituido por expertos en el área de investigación. d) Cita: referencia a trabajos científicos previos cuyos contenidos contribuyen al desarrollo de una investigación y a los resultados materializados en una publicación. e) Se considerará para el cálculo aquellas publicaciones que tengan domicilio en Chile y, que a lo menos, uno de los autores de la publicación esté afiliado a un Centro de Investigación Nacional.



Objetivo N° 2	Indicadores de Desempeño Transversales (Ponderación: 50%)
Requisito Técnico	Medir e informar a las respectivas redes de expertos y a Dipres, correctamente los datos efectivos al 31 de diciembre de 2018, de los indicadores transversales definidos en el Programa Marco por el Comité Tri-Ministerial para el año 2018.

Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018			Unidad de Medida	Nota Técnica
		[Numerador]/ [Denominador]	Valor	Ponderación Asignada		
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/ Total de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	No Aplica	No Aplica	7,14%	Porcentaje	6
		5				
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	(Número 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/ Total de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	No Aplica	No Aplica	7,14%	Porcentaje	7
		No Aplica				
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(Número de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t/ Total de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	No Aplica	No Aplica	7,14%	Porcentaje	8
		3				
Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t	(Número de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/ Total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1 pendientes de implementar en año t)*100	No Aplica	No Aplica	7,14%	Porcentaje	9
		165				
Índice de eficiencia energética	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t)	No Aplica	No Aplica	7,14%	kWh/m ²	10
		5392				
Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	(Número de trámites con registro de uso por canal de atención en año t/ Total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1)*100	No Aplica	No Aplica	7,14%	Porcentaje	11
		35				
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t	(Número de controles de seguridad de la Norma NCh – ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/ Total de controles establecidos en la Norma NCh – ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información)*100	No Aplica	No Aplica	7,14%	Porcentaje	12
		114				

Notas Técnicas Objetivo 2

6	<p>1. El Programa de Trabajo se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el Formulario A1, al Plan de Igualdad 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(as) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio.</p> <p>3. Las medidas deben estar vinculadas a los productos estratégicos que serán revisados por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que aplican enfoque de género según lo definido en el Formulario A1 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"> - se cumple con la realización del 100% de la actividad planificada y/o cumple en al menos un 95% la meta en caso de indicadores de desempeño. - es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y - la información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación. <p>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>
7	<p>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", "pronunciamiento 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"> - "Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. - Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo. - Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes. - Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente". <p>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>
8	<p>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 www.sispubli.cl, a más tardar al 31 de Diciembre del año t-1.</p> <p>3. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas, corresponden a las ejecutadas durante el año t, que han sido programadas por la institución, revisadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil al 31 de Diciembre del año t-1, y registradas en el portal www.sispubli.cl durante el año t.</p> <p>4. Cada actividad de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología de medición 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>

Notas Técnicas Objetivo 2

	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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"> • 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. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. <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>
9	<ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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.
10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe considerar la siguiente información para la medición del indicador: <ol style="list-style-type: none"> 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. b. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural. c. Para su cálculo, la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh. d. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas. 2. La ST corresponde a los metros cuadrados del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t. 3. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir con uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética: <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestor energético del Servicio. 2. Gestor energético para cada edificio (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t. Los Gestores deberán registrarse en la plataforma web: www.gestionaenergia.cl, realizar y aprobar el curso: "Gestión de energía en el Sector Público", disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que ya haya realizado y aprobado el curso. 4. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, 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. 5. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas natural de al menos 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). 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.
11	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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; vii) tarifa del trámite y viii) registro de uso por canal de atención. El catastro de trámites del Estado será publicado el 31 de diciembre del año t-1, en el www.observatoriodigital.gob.cl. 2. Trámites: Se entenderá como el proceso de una o más interacciones, entre una persona natural o jurídica y un Organismo Público. Surge por una solicitud expresa de la persona natural o jurídica, o como consecuencia de un proceso interno del Estado, dando origen a acciones o tareas para la Institución, cuyo resultado podrá consistir en distintos tipos de operaciones. 3. Canales de Atención: Corresponde a los espacios presenciales, no presenciales y virtuales a través de los cuales se realizan operaciones, esto es; prestación de Servicios, información o transacción entre una persona natural o jurídica y las instituciones públicas (canal digital, presencial y/o telefónico). 4. Se entenderá un Trámite con registro de uso (operaciones), cuando la contabilización del total de trámites realizados por el canal de atención, es registrado en la página web dispuesta por SEGPRES. Para acreditar lo anterior, la institución debe entregar información de dicha contabilización, según los canales de atención que corresponda (canal digital, presencial y/o telefónico). Sólo serán considerados en el numerador, los trámites con registro de uso en que su contabilización entregada por la institución corresponda al menos al 50% del total de operaciones del trámite. En los casos en que la institución: <ul style="list-style-type: none"> • En algún (os) de su (s) trámite (s), no tenga registro de uso en los canales disponibles, deberá indicar que "no posee registro", y justificar. • En algún (os) de su (s) trámite (s), no exista alguno de los canales de atención, deberá indicar "no aplica". • En algún (os) de su (s) trámite (s), no tenga la contabilización de registro de uso, deberá indicar "0".

Notas Técnicas Objetivo 2

	5. El indicador se entenderá informado a la red de expertos si el Servicio ingresa la información en la página web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2018.
12	<p>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> <ol style="list-style-type: none"> Están documentados al año t. Existen registros de su operación en el año t. Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación. <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> <ol style="list-style-type: none"> Si la institución pertenece a la infraestructura crítica – país. Respuesta a Emergencias. Servicios a la ciudadanía. Fiscalizadores. Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles. <p>6. Un control de seguridad no implementado deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean éstas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>

Objetivo N° 4	Publicar formulación y resultados de compromisos de gestión (Ponderación: 5%)
Requisito Técnico	Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017.

- Mecanismos de Incentivos de Remuneraciones:
 - Alta Dirección Pública – ADP (I Nivel y II Nivel)
 - Convenio de Desempeño Colectivo – CDC
 - Programa de Mejoramiento de la Gestión – PMG