

# INFORME CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO 2019

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	<b>PARTIDA</b>	12
<b>SERVICIO</b>	DIRECCION DE AEROPUERTOS	<b>CAPITULO</b>	02
<b>ESTADO</b>	Proceso finalizado	<b>FECHA REPORTE</b>	11-01-2022 9:57:00

## Indicadores con Meta (Formulario H y transversales, vinculados o no a incentivo)

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de Aeródromos pertenecientes a la Red PADs que mantienen funcional su infraestructura en el año t, respecto del total de Aeródromos pertenecientes a la Red PADs.</p>	--	100,0%	100,0%	100,00%	Si	No comprometido	%	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Los 72 aeródromos de la Red de Pequeños Aeródromos, fijados para el periodo, mantuvieron funcional su infraestructura, lo que permitió cumplir con un 100% la meta fijada.</p> <p>Nota: Este indicador tiene por objetivo medir si la infraestructura provista por la DAP cumple los requerimientos técnicos para la función definida que permita la operatividad de la Red Aeroportuaria Nacional (RAN), a través de la gestión de proyectos de conservación, normalización, ampliación y mejoramiento de infraestructura aeroportuaria de competencia de la Dirección de Aeropuertos. Respecto a los requerimientos técnicos que permiten la operatividad de la Red y que son responsabilidad de la DAP, estos son: pista de aterrizaje y cercos perimetrales. El estado de otros elementos de infraestructura aeroportuaria solo inciden en el estándar de servicio que se ofrece, pero no en la operatividad del Aeropuerto o Aeródromo. La RAN contiene la clasificación de los Aeropuertos (Ap) y Aeródromos (Ad) que constituyen las Redes Primaria, Secundaria y de Pequeños Aeródromos (PADs). Para efectos del indicador se considera la actualización del mes de diciembre del año anterior.</p> <p>Esta actualización se realiza en base al análisis de 9 parámetros técnicos acordados con DGAC, entre los cuales están capacidad para recibir vuelos internacionales, resistencia de la pista, operaciones y pasajeros promedio en los últimos 5 años, entre otros. La Red de Pequeños Aeródromos es de vital</p>

							<p>importancia para conectar a localidades aisladas y para permitir operaciones aéreas en caso de emergencia o catástrofe.</p> <p>Para efecto de este indicador, se entenderá que la infraestructura de un Ap o Ad está funcional, cuando ésta permite desarrollar operaciones de despegue o aterrizaje al menos un 95% de los días del año. Los días de ejecución de obras que no permitan operaciones y/o impliquen cierre del Ap o Ad, no se considerarán como días no funcionales, por cuanto inhibiría la ejecución de estas iniciativas necesarias para la conservación o desarrollo de la infraestructura. En forma trimestral se solicita información a las Direcciones Regionales DAP, así como también se consideran los NOTAM publicados por DGAC, respecto a si los Ap. o Ad. de cada región se encuentran en condiciones de recibir operaciones aéreas, y cuando no es así, se identifica si la causa es por defectos de infraestructura. Con esta información se emite el informe trimestral con el resultado de la medición, pudiéndose definir acciones necesarias para restablecer la funcionalidad de un Ap. o Ad, si fuera el caso.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

						Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>	Objetivo 1: Gestión Eficaz	100,0%	100,0%	100,00%	Si	No comprometido	%	Justificación:
Porcentaje de Aeródromos y Aeropuertos pertenecientes a la Red Primaria que mantienen funcional su infraestructura en el año t, respecto del total de Aeródromos y Aeropuertos pertenecientes a la Red Primaria.		(16.0 /16.0 )*100	(16.0 /16.0 )*100					<p>Análisis de Desempeño: Los 16 Aeropuertos y Aeródromos de la Red Primaria mantuvieron funcional su infraestructura, lo que permitió cumplir un 100% de la meta para el periodo.</p> <p>Nota: Los requerimientos técnicos que permiten la operatividad de la Red y que son responsabilidad de la DAP son: pista de aterrizaje y cercos perimetrales. El estado de otros elementos de infraestructura aeroportuaria solo inciden en el estándar de servicio que se ofrece, pero no en la operatividad del Aeropuerto o Aeródromo.</p> <p>La RAN contiene la clasificación de los Aeropuertos (Ap) y Aeródromos (Ad) que constituyen las Redes Primaria, Secundaria y de Pequeños Aeródromos (PADs). Para efectos del indicador se considera la actualización del mes de diciembre del año anterior.</p> <p>Esta actualización se realiza en base al análisis de 9 parámetros técnicos acordados con DGAC, entre los cuales están capacidad para recibir vuelos internacionales, resistencia de la pista, operaciones y pasajeros promedio en los últimos 5 años, entre otros. La Red Primaria es aquella que incluye los aeropuertos considerados internacionales y que constituyen el nexo entre Chile y el resto del mundo.</p> <p>Para efecto de este indicador, se entenderá que la infraestructura de un Ap o Ad está funcional, cuando ésta permite desarrollar operaciones de despegue o aterrizaje al menos un 95% de los días del año. Los días de ejecución de obras que no permitan operaciones y/o impliquen cierre del Ap o Ad, no se considerarán como días no funcionales, por cuanto inhibiría la ejecución de estas iniciativas necesarias para la conservación o desarrollo de la infraestructura.</p> <p>En forma trimestral se solicita información a las Direcciones Regionales DAP, así como también se consideran los NOTAM publicados por DGAC, respecto a si los Ap. o Ad. de cada región se encuentran en condiciones de recibir operaciones aéreas, y cuando no es así, se identifica si la causa es por defectos de infraestructura. Con esta información se emite el informe trimestral con el resultado de la medición, pudiéndose definir acciones necesarias para restablecer la funcionalidad de un Ap. o Ad, si fuera el caso.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

						Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>	--	100,0%	100,0%	100,00%	Si	No comprometido	%	Justificación:
Porcentaje de Aeródromos y Aeropuertos pertenecientes a la Red Secundaria que mantienen funcional su infraestructura en el año t, respecto del total de Aeródromos y Aeropuertos pertenecientes a la Red Secundaria.		(10.0 /10.0 )*100	(10.0 /10.0 )*100					<p>Análisis de Desempeño: Los 10 Aeródromos de la Red Secundaria mantuvieron funcional su infraestructura durante 2019, lo que permitió cumplir en un 100% la meta comprometida.</p> <p>Nota: Los requerimientos técnicos que permiten la operatividad de la Red y que son responsabilidad de la DAP son: pista de aterrizaje y cercos perimetrales. El estado de otros elementos de infraestructura aeroportuaria solo inciden en el estándar de servicio que se ofrece, pero no en la operatividad del Aeropuerto o Aeródromo.</p> <p>La RAN contiene la clasificación de los Aeropuertos (Ap) y Aeródromos (Ad) que constituyen las Redes Primaria, Secundaria y de Pequeños Aeródromos (PADs). Para efectos del indicador se considera la actualización del mes de diciembre del año anterior.</p> <p>Esta actualización se realiza en base al análisis de 9 parámetros técnicos acordados con DGAC, entre los cuales están capacidad para recibir vuelos internacionales, resistencia de la pista, operaciones y pasajeros promedio en los últimos 5 años, entre otros. La Red Secundaria complementa a la red internacional y entre ambas permiten la comunicación aérea entre las principales ciudades del país, constituyéndose además en el eslabón que une los pequeños aeródromos dentro de una región.</p> <p>Para efecto de este indicador, se entenderá que la infraestructura de un Ap o Ad está funcional, cuando ésta permite desarrollar operaciones de despegue o aterrizaje al menos un 95% de los días del año. Los días de ejecución de obras que no permitan operaciones y/o impliquen cierre del Ap o Ad, no se considerarán como días no funcionales, por cuanto inhibiría la ejecución de estas iniciativas necesarias para la conservación o desarrollo de la infraestructura. En forma trimestral se solicita información a las Direcciones Regionales DAP, así como también se consideran los NOTAM publicados por DGAC, respecto a si los Ap. o Ad. de cada región se encuentran en condiciones de recibir operaciones aéreas, y cuando no es así, se identifica si la causa es por defectos de infraestructura. Con esta información se emite el informe trimestral con el resultado de la medición, pudiéndose definir acciones necesarias para restablecer la funcionalidad de un Ap. o Ad, si fuera el caso.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Economía/Productos</u> Porcentaje de aumento del monto final ejecutado respecto del presupuesto total original para obras de infraestructura pública.	--	14,3%	15,1%	94,70%	Parcialmente	No comprometido	%	<p>Justificación: El subcumplimiento de la meta se debió a que, con motivo de ejecutar el presupuesto extraordinario asignado, a propósito del plan de reactivación económica, se gestionaron modificaciones de contratos para realizar obras no consideradas en las especificaciones técnicas iniciales. Esto incidió en que durante el segundo semestre se registrara un aumento en las modificaciones de contrato estimadas para el periodo.</p> <p>Análisis de Desempeño: El universo de contratos terminados en 2019 ascendió a 20, de los cuales solo 5 no presentaron aumentos de montos. De los 15 modificados a través de aumento de obra, 7 contratos concentraron un 83% del monto total de aumento (M\$2.577.937 de M\$ 3.044.031).</p> <p>Nota: Año t: Incluye los contratos de obras financiados con presupuesto sectorial que finalizan entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t. Se entiende por contrato terminado todos aquellos que en la planilla del Sistema de Administración Financiera (SAFI) aparezcan en estado Terminado. Excluye los contratos de obras de emergencia, los mandatados al Cuerpo Militar del Trabajo, de Suministro y Prioridad Presidencia (P.P.), así como los de estudios, consultorías, asesorías y expropiaciones y aquellos cuyos montos superen las UTM 300.000.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

<p><u>Eficacia/Proceso</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>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p>	<p>24%</p> <p>(27 /114 )*100</p>	<p>24%</p> <p>(27 /114 )*100</p>	<p>100,00%</p>	<p>Si</p>	<p>No comprometido</p>	<p>%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: De los 27 controles comprometidos para el periodo, el Servicio implementó la totalidad de estos, cumpliendo en un 100% la meta definida.</p> <p>Nota: 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.  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.  3. Ciberseguridad: Conjunto de herramientas, políticas, métodos de gestión de riesgos, prácticas, y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de información de la organización y sus usuarios en el entorno digital, buscando garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.  4. Nivel Básico de Seguridad: Subconjunto de controles de la NCh-ISO 27001 orientados a mitigar los riesgos de ciberseguridad de las instituciones.  5. Los controles a implementar al año t, deberán ser aprobados por el Jefe de Servicio, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos en el año t-1.  6. En aquellos servicios que:  a. Pertenece a la infraestructura crítica-país.  b. Debe dar respuesta a emergencias.  c. Debe prestar servicios a la ciudadanía.  d. Debe corresponder a un organismo fiscalizador.  e. Debe manejar grandes volúmenes de datos sensibles.  Deberá considerar al menos un nivel básico de seguridad, orientado a mitigar riesgos de ciberseguridad, que incluyan:  a. La continuidad operacional  b. La protección de datos personales  c. Los respaldos, resiliencia y protección de activos.Las reglas de negocio  e. Las infraestructuras críticas  7. Cada control se entenderá implementado si cumple con las siguientes condiciones copulativas:  a. Está documentados al año t.  b. Existe registros de su operación en el año t.  c. Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
---	-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------	-----------	------------------------	----------	--

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Eficiencia/Proceso</u> Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Objetivo 2: Eficiencia Institucional	100%	100%	100,00%	Si	No comprometido	%	Justificación:  Análisis de Desempeño: El Servicio cumple satisfactoriamente la meta fijada para el periodo de medición.  Nota: 1. Los subtítulos 22 (bienes y servicios de consumo) y 29 (adquisición de activos no financieros) se encuentran definidos en el Decreto (H) N° 854 de 2004 que determina clasificaciones presupuestarias. 2. Se entiende por gasto del subtítulo 22, bienes y servicios de consumo a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público. 3. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes. No incluye terrenos. 4. Los Montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos informados por las instituciones en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (Dipres), en base devengado. 5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados. 6. Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29, corresponde al Presupuesto aprobado por el Congreso Nacional. 7. Cifras en Miles de \$ de cada año  Cump. Compromisos Específicos: Si

<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t</p>	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p>	<p>21%</p> <p>(12407471 /59083193 )*100</p>	<p>25%</p> <p>(16416409 /65803397 )*100</p>	<p>84,00%</p>	<p>Parcialmente</p>	<p>No comprometido</p>	<p>%</p>	<p>Justificación: Considerando los datos que dispone la Dirección de Aeropuertos, conforme al cierre presupuestario 2019, es posible señalar que existe una sobre ejecución presupuestaria en diciembre, producto de hecho/s fortuitos y/o causa externa que significaron ejecutar recursos extraordinarios según minuta explicativa y antecedentes que justifican dicha situación.</p> <p>Por tal motivo, excluyendo los valores señalados en dicha minuta de exclusión/es, el valor efectivo del indicador es 15.171.868.000/64.558.856.000 equivalente a un 23,5%.</p> <p>Análisis de Desempeño: La Dirección de Aeropuertos alcanzó un nivel de cumplimiento satisfactorio respecto de la meta, aun cuando se ejecutaron recursos extraordinarios producto de causas externas y/o hechos fortuitos, explicados en detalle en minuta adjunta, que alteraron la normal ejecución de los recursos durante el año 2019.</p> <p>Nota: 1. Total de Gasto ejecutado corresponde a los egresos públicos definidos como los pagos efectivos y por compromisos, las obligaciones que se devenguen y no se paguen en el respectivo ejercicio Presupuestario.</p> <p>2. Total de Gasto representa los flujos financieros correspondientes a la aplicación de los recursos de la entidad que han sido autorizados como gastos en el presupuesto.</p> <p>3. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados.</p> <p>4. Se entiende por ejecución presupuestaria en el mes de diciembre a los gastos ejecutados por la institución en el mes de diciembre del año t, esto es del 1 al 31 de diciembre.</p> <p>5. Total de gastos ejecutados acumulados al cuarto trimestre, corresponde al gasto ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</p> <p>6. Cifras en Miles de \$ de cada año.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t</p>	<p>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p>	<p>100%</p> <p>(4 /4 )*100</p>	<p>100%</p> <p>(4 /4 )*100</p>	<p>100,00%</p>	<p>Si</p>	<p>No comprometido</p>	<p>%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Todas las medidas comprometidas en el Programa de Trabajo para el periodo, fueron efectivamente implementadas, cumpliendo en un 100% la meta definida.</p> <p>Nota: 1. El Programa de Trabajo se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las Definiciones</p>



							<p>actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.</p> <p>e. 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. 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 con un 100% 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>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>	
<p><i>Eficacia/Productos</i></p> <p>Porcentaje de obras de conservación terminadas el año t, respecto del total de obras de conservación programadas a terminar en el año t.</p>	<p>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p>	<p>100%</p> <p>(19 /19 )*100</p>	<p>92%</p> <p>(22 /24 )*100</p>	<p>92,00%</p>	<p>Parcialmente</p>	<p>No comprometido</p>	<p>%</p>	<p>Justificación: Del listado de 24 obras de conservación comprometidas para 2019, hubo 2 que no terminaron, debido a que se amplió el plazo de ejecución de dichos contratos.</p> <p>Análisis de Desempeño: Del listado de 24 obras de conservación comprometidas para 2019, 22 efectivamente terminaron, mientras que 2 no terminaron debido a que se amplió el plazo de ejecución de dichos contratos. Por ello, el resultado obtenido de 92%.</p> <p>Nota: El Servicio emite un listado de obras de conservación a terminar en el periodo, fijando de este modo el universo de medición, el cual incluye todas aquellas obras a destinadas a mantener la infraestructura existente en condiciones de operar normalmente (incluye infraestructura tanto vertical como horizontal), las cuales podrán llevarse a cabo a través de Contratación (licitación o trato directo) o Administración Directa. El documento que determina el término de una obra es el Memo u Oficio del Inspector Fiscal al Director Nacional o Regional (procedimiento normado según Reglamento de Obras del MOP).</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>100%</p> <p>(9 / 9 ) * 100</p>	<p>100%</p> <p>(3 / 3 ) * 100</p>	<p>100,00%</p>	<p>Si</p>	<p>No comprometido</p>	<p>%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: La meta del indicador fue cumplida en un 100%, dado que se dio respuesta a todos los reclamos ingresados en el periodo.</p> <p>Nota: 1. Se considera un reclamo a la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios recepcionados.  2. Se entiende por reclamos respondidos a todos aquellos en los cuales se emite una respuesta por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.  3. Total de reclamos recibidos, corresponde a todos aquellos reclamos que el Servicio recibió durante el año t.  4. El periodo de medición considera de enero a diciembre año t.  5. Se debe considerar todo el proceso desde que el usuario presente el reclamo o solicitud hasta que recibe la respuesta.  6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
<p><u>Calidad/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>100%</p> <p>(1 / 1 ) * 100</p>	<p>100%</p> <p>(1 / 1 ) * 100</p>	<p>100,00%</p>	<p>Si</p>	<p>No comprometido</p>	<p>%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: La Dirección de Aeropuertos cumple en un 100% con la meta del indicador, no registrándose desviaciones.</p> <p>Nota: 1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con una respuesta para el solicitante.  2. Trámite digitalizado: Corresponde a aquel trámite que puede ser realizado a través del canal digital, y que por su naturaleza no requiere la presencia de la persona (natural o jurídica):  a) Trámite Nivel 3d digitalizado: El trámite puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación en sentido estricto (Ley o Decreto) requiere de una etapa presencial. Para estos efectos, el Servicio deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización, interpretación jurídica fundada y firmada por el encargado de control jurídico institucional o Jefe de Servicio.  b) Trámite digitalizado Nivel 4: El trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital.  3. Registro de transacciones: corresponde a toda información que permita caracterizar la cantidad de trámites finalizados por canal de atención,</p>

entendiéndose por finalizado aquel cuyo procedimiento concluyó con la entrega de una respuesta a la persona natural y/o jurídica que lo solicitó, haya sido ésta una respuesta favorable o desfavorable.

4. Canal de Atención: medio de contacto entre el Estado y las personas, que se clasifican en presenciales (por ejemplo: sucursales, módulos de autoatención) y no presenciales (por ejemplo: telefónicas, portal web, aplicación móvil y/o redes sociales).

5. Registro Nacional de Trámites: Instrumento oficial de caracterización de trámites y registro de transacciones, realizados por los órganos de la administración del Estado, publicado al anterior (t-1), en [www.digital.gob.cl](http://www.digital.gob.cl). Complementariamente, deberá existir en la portada del sitio institucional un acceso directo a la lista total de trámites declarados en el Registro, distinguiendo aquellos trámites que se encuentran digitalizados.

6. Los compromisos de digitalización con registro de transacciones a cumplir durante el año t, deberá ser consistente con la meta presidencial del 80% de los trámites digitales con registro de transacciones de cada institución al año 2022, y con la opinión técnica de la red de expertos. Los compromisos serán definidos de acuerdo a los siguientes criterios de priorización de trámites:

- a) Demanda de usuarios.
- b) Asociado a producto estratégico institucional.
- c) Prioridad presidencial.

7. Un compromiso de digitalización con registro de transacciones se considerará cumplido cuando se acredite las siguientes condiciones copulativas:

- a) El trámite se encuentra digitalizado al año t.
- b) El trámite posee registro de transacciones en el año t.

Para verificar lo anterior, la institución deberá informar en la plataforma web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2019:

- a) URL operativa del trámite, correspondiente a la URL del portal institucional y del portal ChileAtiende, cuando corresponda.
- b) Reporte y acceso a google analytics asociado a los trámites digitales institucionales. El código de Google Analytics es un fragmento de código JavaScript que recopila y envía datos desde un sitio web a google analytics. El código de seguimiento de Analytics puede agregarse directamente al código HTML de cada página del sitio.
- c) Registro de transacciones de forma mensualizada, según canal de atención disponible.
- d) Base de datos que respalde el registro de las transacciones, con al menos los siguientes campos: ID del trámite, fecha de inicio, fecha de término, canal de atención, estado del trámite (en proceso, finalizado con respuesta desfavorable, finalizado con respuesta favorable).

								Cump. Compromisos Específicos: Si
<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de trámites finalizados	Objetivo 3: Calidad de los servicios	15días 960 /64	9días 47 /5	166,67%	Si	No comprometido	%	<p>Justificación: Dado el bajo número de solicitudes finalizadas (5/30) esta solo representa al 16,7% del total de solicitudes ingresadas a la DAP, las que suman un total de 47 días corridos, y cuya respuesta se realizó entre el día 8 y 12 respectivamente. Por último, señalar que el resultado del Indicador registra un sobrecumplimiento de un 166,7%, pero a nivel desagregado de los datos, se advierte que no es una muestra representativa significativa del total de solicitudes gestionadas.</p> <p>Análisis de Desempeño: El indicador se cumplió satisfactoriamente conforme a la meta comprometida, aun cuando, durante el año en curso, la plataforma web SIAC donde se gestiona el tramite comprometido en el MOP, sufrió una caída por un lapso de 4 meses. Ante esta situación, se informó a la Secretaría Técnica y conforme a lo acordado con este organismo, se procedió a elaborar un informe con las causas que se adjunta como medio de verificación complementario.</p> <p>Nota: 1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con una respuesta para el solicitante.  2. Trámite resuelto, corresponde a un trámite finalizado en el año t. Y se entiende finalizado cuando el usuario recibe el bien o servicio solicitado.  3. Se entiende por días de trámites resueltos al tiempo transcurrido en días corridos, desde la solicitud del trámite y la finalización del mismo.  4. El trámite elegido deberá corresponder a aquel que tiene mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios, asociado a producto estratégico institucional, y/o prioridad presidencial.  5. El/Los trámite/s a considerar en el indicador, debe/n quedar establecido en su nota técnica y formar parte del Registro Nacional de Trámites del Estado.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

(1) **Cumple meta:** "Si" cuando porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 100%, "Parcialmente!" cuando es menor a 100% y mayor o igual a 75% y "No" cuando es menor a 75%.

(2) **Criterio cálculo ponderación incentivo obtenido:**

- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 100% y "Cumplimiento de Compromisos Específicos" (Nota Formulario H, Requisito Técnico Indicador Transversal, Nota Indicador Transversal y/o Modificación de Contenido de Programa Marco) es "Si", corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio.
- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 100% y mayor o igual a 75% y "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "Si", la ponderación asignada por el Servicio es proporcional a dicho porcentaje.
- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 75% y/o "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "No" la ponderación es 0%.

**Indicadores Medir Correctamente (transversales vinculados a incentivo)**

Indicador	Marco PMG	Efectivo 2019	Ponderación Formulario Incentivo		Análisis / Nota / Compromisos Específicos
			Comprometido	Obtenido(2)	
<p><u>Eficiencia/Productos</u></p> <p>Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t</p>	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p>	<p>19%</p> <p>( 451718059 0 / 240371143 39 )*100</p>	<p>No comprometido</p>	<p>0,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: El resultado del indicador muestra que cuando un contrato de obra tiene aumentos de monto, este monto alcanza un 19% del costo inicial de la obra, en promedio, lo cual está por debajo del 30% que permite el Reglamento de Obras. Estas modificaciones pueden ser a causa de modificaciones al diseño, diferencias en las condiciones del terreno o por inclusión de obras extraordinarias respecto del diseño original. Finalmente, de los contratos que tienen modificaciones de obra, un 33% tiene 2 o más modificaciones, mientras que el 67% tiene solo una modificación.</p> <p>Nota: 1. Contrato de obra Pública: Es un acto por el cual el Ministerio encarga a un tercero la ejecución, reparación o conservación de una obra pública, la cual debe efectuarse conforme a lo que determinan los antecedentes de la adjudicación, incluyendo la restauración de edificios patrimoniales. 2. Contrato de obra finalizado: Se entiende por contrato de Obra finalizado aquel contrato que cuenta con recepción definitiva de obras y Resolución de Liquidación de contratos. 3. Contrato de obra finalizado con aumento efectivo de gasto; Considera aquellos contratos finalizados cuyo monto final del contrato es mayor al monto inicial del contrato. 4. Montos finales de contrato de obra: Monto cancelado al contratista, producto del contrato de obra finalizado, establecido en la Resolución de liquidación de contrato.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

<p><i>Eficiencia/Proceso</i></p> <p>Índice de eficiencia energética.</p>	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p>	<p>66,09 kWh/m2</p> <p>78380.00 /1186.00</p>	<p>No comprometido</p>	<p>0,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: El Servicio cumplió con la medición del consumo de electricidad durante los 12 meses definidos, en los 4 edificios reportados. Además, tanto los gestores de edificio como el gestor institucional se encuentran acreditados al 31.12.19.</p> <p>Nota: 1. 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>2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</p> <p>3. Para el cálculo del índice de eficiencia energética, se considerarán solamente edificios que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición.</p> <p>4. Un mes reportado estará completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo del mes (debido a diferencia en fecha de días de lectura del consumo).</p> <p>5. 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>6. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas.</p> <p>7. La ST corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t.</p> <p>8. 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>i. Gestor energético del Servicio.</li> <li>ii. Gestor energético para cada unidad (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t.</li> <li>iii. 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.</li> </ol> <p>9. 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 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>10. 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 de 12 meses completos del año t, de cada uno de los edificios utilizados por el Servicio. 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 o del remarcador correspondiente de electricidad y gas a diciembre año t.</p> <p>11. 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> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
--	---	--	------------------------	--------------	---

**(3) Criterio cálculo ponderación incentivo obtenido:**

- Cuando "Cumplimiento de Compromisos Específicos" (Nota Formulario H, Requisito Técnico Indicador Transversal, Nota Indicador Transversal y/o Modificación de Contenido de Programa Marco) es "Sí", corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio.
- Cuando "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "No" la ponderación es 0%.

**Resumen**

	<b>Porcentaje de Logro Formulario H (4)</b>	<b>Sumatoria Ponderación Obtenida Formulario Incentivo (5)</b>
<b>Porcentaje de Cumplimiento Informado por el Servicio</b>	97,34	98,00
<p>(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 toma valores en el rango entre 0% y 100% y 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.</p> <p>(5) No incluye ponderación asignada al Sistema de Planificación y Control de Gestión, cuando corresponda.</p>		