

## RESULTADOS PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

### INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Objetivo 1: Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación: 60%.

Nombre Indicador	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Meta	Resultado Efectivo	Unidad de Medida	Numerador Resultado Efectivo	Denominador Resultado Efectivo	Numerador Meta	Denominador Meta	Razones Incumplimiento de Meta
Porcentaje de ingresos propios generados en el año t, respecto a los ingresos totales del año t.	$(\text{Ingresos propios generados} / \text{Ingresos totales}) * 100$	Ingresos Propios = Subtítulo 07 (Ingresos de Operación) + Subtítulo 08 (Otros Ingresos Corrientes) + Subtítulo 10 (Venta de Activos No Financieros), valores devengados en el período. Ingresos Totales = Ingresos Propios + Subtítulo 09 (Aporte Fiscal. Valor autorizado por Ley de Presupuestos).	20,7	23,3	%	2.617,7	11.223,9	2.243,1	10.849,2	No aplica.
Porcentaje de ingresos de operación recibidos por acciones de cobranza en el año t, respecto al monto total facturado de ingresos de operación en el año t.	$(\text{Monto cobrado de ingresos de operación} / \text{Monto total facturado}) * 100$	Monto Cobrado por Ingresos de Operación (Subtítulo 07) en el período. Monto Facturado por Ingresos de Operación (Subtítulo 07) en el período. No considera los valores históricos de deuda.	85,5	87,9	%	2.005,5	2.281,3	1.855,3	2.170,0	No aplica.
Porcentaje de instalaciones radiactivas de 1a categoría autorizadas respecto al	$(\text{N}^\circ \text{ de Instalaciones radiactivas de 1a categoría autorizadas} / \text{Universo de})$	Las instalaciones radiactivas de 1a categoría son autorizadas para su operación mediante una Licencia de Operación. Durante cada año la CCHEN mantiene una cobertura de instalaciones autorizadas bajo un proceso de evaluación. Una Empresa o Institución puede poseer una o más	100,0	100,0	%	400,0	400,0	430,0	430,0	No aplica.

total instalaciones radiactivas de 1a categoría	Instalaciones radiactivas de 1a categoría) * 100	instalaciones autorizadas. La autorización de operación tiene una vigencia de 3 años. El universo de instalaciones se establece a partir de las instalaciones catastradas y registradas en la CCHEN. Algunos ejemplos de instalaciones radiactivas de 1a categoría consideradas corresponden a aceleradores lineales de partículas, plantas de irradiación, laboratorios de alta radiotoxicidad, laboratorios de radioterapia, laboratorios de roentgenografía profunda, laboratorios de gamagrafía industrial, laboratorios de Rx Industriales.								
Porcentaje de operadores de instalaciones radiactivas de 1a categoría autorizados respecto del total de Operadores de instalaciones radiactivas de 1a categoría	(N° de operadores de instalaciones radiactivas de 1a categoría autorizados / Universo de Operadores de instalaciones radiactivas de 1a categoría) * 100	El universo de operadores se establece a partir de los operadores catastrados y registrados en la CCHEN. Una Autorización de Operador es un documento legal otorgado por la CCHEN que autoriza a una determinada persona a operar una instalación radiactiva de 1a Categoría.	100,0	100,0	%	1.064,0	1.064,0	980,0	980,0	No aplica.
Promedio de artículos aceptados en revistas ISI y/o comité editorial por investigador.	N° de Artículos aceptados en Revistas ISI y/o con Comité Editorial / N° Investigadores	Revista con estándar ISI es la que considera, en su proceso de selección de artículos científicos, el modelo adoptado por el Institute for Scientific Information (ISI). ISI: se refiere a un estándar internacional de alta calidad relacionada al ámbito de la investigación y desarrollo. Se mantiene una base de datos de citaciones que cubren miles de revistas científicas, conocida como el Science Citation Index (SCI) que es posible consultar on line a través del servicio Web of Science (WOS). Esta base de datos permite a los investigadores identificar qué artículo ha sido citado más frecuentemente, y quien lo ha citado. El publicar en esta revista demuestra que se está haciendo investigación de	0,90	0,95	Unidades	19,0	20,0	18,0	20,0	No aplica.

		estándar mundial. Comité Editorial (CE): Se refiere a aquellas publicaciones que son evaluadas por un referato externo de alguna revista de nivel internacional del ámbito científico. Investigador: profesional que se dedica a la creación de nuevos conocimientos, productos, procesos, métodos y sistemas, así como a la gestión de los proyectos respectivos. El criterio considerado para determinar la calidad de investigador CCHEN, es aquel que en los últimos tres años a lo menos ha participado en alguna publicación científica.								
Porcentaje de informes técnicos expertos entregados respecto de los informes solicitados por las instituciones del Estado.	(N° de Informes Entregados / N° de Informes Solicitados) * 100	Los Informes técnicos expertos que permiten formular el indicador, se refieren a aquellos generados por la CCHEN y aprobados por la Dirección Ejecutiva, que atienden a estudios relacionados con temas técnicos expertos en los ámbitos de desarrollo estratégico y de la energía nuclear de potencia, que contribuyen al conocimiento nacional respecto del tema y que aportan valiosa información para el análisis y toma de decisión. Informes programados a entregar: Los Informes técnicos expertos programados corresponden a aquellos que pertenecen o dan cuenta de una agenda de trabajo consensuada con otros organismos mandantes. Estos atienden a estudios relacionados con temas técnicos expertos en los ámbitos de desarrollo estratégico y de la energía nuclear de potencia, contribuyen al conocimiento nacional respecto del tema y aportan valiosa información para el análisis y toma de decisión de otros organismos del estado.	100,0	100,0	%	10,0	10,0	12,0	12,0	No aplica.
Porcentaje de levantamiento de No Conformidades en el año t / respecto del total de No Conformidades	(N° de No Conformidad es levantadas en el año t / N° total de No Conformidad es	Las no conformidades consideradas son aquellas que representan una infracción a las disposiciones legales, consideraciones importantes en seguridad radiológica o condiciones inseguras para el público o el medio ambiente. Dichas no conformidades están preestablecidas, así como las respectivas acciones para su levantamiento. La forma de	86,0	89,50	%	51,0	57,0	43,0	50,0	No aplica.

detectadas en las fiscalizaciones realizadas a instalaciones radiactivas de 1a categoría en el año t.	detectadas en fiscalizaciones realizadas en el año t) * 100	levantar las no conformidades es la realización de acciones por parte de la CCHEN para llevar la situación a una condición segura, evitando que produzca daños a las personas o el medio ambiente y que se sancionen las acciones que violen alguna disposición legal. El plazo de levantamiento de una no conformidad por parte de la CCHEN es de 15 días hábiles como tope, lo que no excluye el sellado inmediato de la instalación.								
Tiempo promedio de tramitación de certificados de calidad radiológica de productos de exportación y nacionales.	Suma días de tramitación de certificados de Calidad Radiológica / N° total de certificados de calidad radiológica entregados al cliente - Usuario - beneficiario	La CCHEN a fin de proteger a las personas, bienes y medio ambiente de los eventuales riesgos derivados de aquellas actividades que impliquen la presencia de radiaciones ionizantes y/o materiales radiactivos apoya a la Industria en el área de Vigilancia de la Radiactividad del Ambiente realizando certificación y control de calidad radiológica de alimentos de alto consumo de la población nacional y de productos de exportación e importación. Entre éstos, leche en polvo, quesos, productos marinos, pulpas de fruta. De esta forma, se trata de asegurar a la población de cualquier riesgo a la salud además de una correcta comercialización internacional, siendo relevante el tiempo en que esta certificación sea emitida. Esta certificación se formaliza mediante análisis por espectrometría gamma de alta resolución - Técnica Acreditada según Norma ISO 17025 con resolución INN No LE 188. El Certificado de Calidad Radiológica es un informe, emitido por el Servicio de Vigilancia Radiológica del Ambiente de la CCHEN, que muestra los resultados correspondientes al análisis radiológico de alimentos para determinar la presencia o no de elementos radiactivos artificiales y verificar que sus valores cumplan con los respectivos reglamentos sanitarios de alimentos, nacional cuando es una importación y la del país comprador cuando son exportaciones. Las operaciones del Servicio de Vigilancia Radiológica Ambiental considera días hábiles	5,0	5,1	Días	407,5	80,0	400,0	80,0	No aplica.

		para el tiempo de tramitación de certificados de calidad radiológica de productos de exportación y nacionales.							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2. Objetivo 2: Medir e informar correctamente indicadores de desempeño transversales. Ponderación: 30%.

Nombre Indicador	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Resultado o Efectivo	Unidad de Medida	Numerador Resultado Efectivo	Denominador Resultado Efectivo
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t) * 100	<p>Requisitos Técnicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>El "Promedio anual de trabajadores" corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinados mes a mes durante el período anual considerado, dividido por 12.</li> <li>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.</li> <li>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: <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> </li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	0,60	%	2,0	331,0

<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>(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1) * 100</p>	<p>Requisitos Técnicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Trámite digitalizado: Para sumar un trámite al denominador se considerarán los niveles de digitalización 3 y 4. Trámite digitalizado Nivel 3: Existe interacción con el ciudadano, incluyendo autenticación, pero se requiere su presencia obligada (por ley o norma) ya sea para entrega de documentos, pago o corroboración de antecedentes. Trámite digitalizado Nivel 4: Toda la interacción se realiza en Internet (incluyendo el pago del trámite si corresponde) y no requiere presencia del ciudadano.</li> <li>Se deberá privilegiar la digitalización de aquellos trámites que se ajusten a los criterios definidos por la metodología de priorización definida por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la cual será publicada en <a href="http://www.observatoriodigital.gob.cl">www.observatoriodigital.gob.cl</a>.</li> <li>Para aquellos trámites que se digitalicen se deberá consultar las recomendaciones técnicas de simplificación e integración de trámites entregadas por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.</li> </ol>	<p>70,0</p>	<p>%</p>	<p>7,0</p>	<p>10,0</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>Requisitos Técnicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Las solicitudes de acceso a información pública respondidas son aquellas finalizadas entre el 1 de enero del año t, hasta el 31 de diciembre del año t (sin perjuicio de que hayan sido ingresadas el año anterior).</li> <li>Las solicitudes de acceso a información pública respondida considera todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría "Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web", inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.</li> <li>Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo señala lo siguiente: <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> </li> <li>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.</li> <li>Se deberá completar la columna "solicitudes que No corresponden a Transparencia" en la sección consolidados, para dar registro de aquellas que No se consideran en el indicador (Por ejemplo: no son solicitudes de información pública, la denuncia de un hecho que cause perjuicio, la solicitud de pronunciamiento sobre una situación en particular, la solicitud de reconsideración de una medida adoptada, la solicitud de audiencia con la autoridad del servicio, reclamos presentados en una institución fiscalizadora, etc.).</li> </ol>	<p>89,0</p>	<p>%</p>	<p>39,0</p>	<p>44,0</p>

Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t) * 100	Requisitos Técnicos: 1. Los procesos de licitaciones en que se cerró la recepción de ofertas, considera 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. 2. Los procesos de licitaciones en la que se cerró la recepción de ofertas sin 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 2016 y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado “desierta” por falta de oferentes. 3. Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> , según lo establece su normativa: Ley de compras N°19.886 y su Reglamento (incluye sus modificaciones y actualizaciones).	1,82	%	3,0	165,0
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t) * 100	Requisitos Técnicos: 1. Las actividades con evaluación de transferencia al puesto de trabajo deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación. 2. El Plan Anual de Capacitación deberá registrarse en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a> , a más tardar al 31 de Diciembre del año t-1 3. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas corresponden a las ejecutadas durante el año t, que han sido programadas por la institución y revisadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil al 31 de Diciembre del año t-1 y deberán ser registradas en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a> durante el año t. 4. Cada actividad de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología de medición impulsada por la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en “Guía Práctica para Gestionar la Capacitación en los Servicios Públicos”, publicada en: <a href="http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_servicios_publicos.pdf">http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_servicios_publicos.pdf</a> , donde los instrumentos que evidencian el uso de la metodología, son los que se mencionan a continuación, y deben ser registrados en el portal <a href="http://www.sispubli.cl">www.sispubli.cl</a> , por cada actividad de capacitación evaluada: - Ficha Resumen de Detección de Necesidades. - Guión Metodológico. - Informe de Resultados de Evaluación de Transferencia. - Datos tabulados que acrediten la realización de las evaluaciones de reacción, aprendizaje y transferencia. 5. La evaluación de transferencia debe ser aplicada a todos los participantes de la/s actividad/es de capacitación evaluada/s, que al momento de la aplicación de la medición, se encuentren en funciones en el Servicio. 6. Si una actividad de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo no fuese realizada, el Servicio deberá informar las razones de dicho incumplimiento, señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.	100,0	%	4,0	4,0
Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de	Requisitos Técnicos: 1. Los compromisos de auditoría son acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las recomendaciones de auditoría, y gestionadas por la Dirección para mitigar los riesgos. 2. Los compromisos de auditorías quedarán establecidos en el “Anexo Compromisos pendientes de implementar”, que forma parte del Plan Anual de Auditoría año t, definido por el servicio al 31 de diciembre	50,0	%	4,0	8,0

	<p>auditorías realizadas al año t-1) * 100</p>	<p>del año t-1 y revisado por la red de expertos, CAIGG, que emitirá opinión técnica al respecto. El Plan anual de Auditoría y el Anexo respectivo deberá registrarse en el portal <a href="http://www.auditoriainternadegobierno.cl">www.auditoriainternadegobierno.cl</a>, durante el año t.</p> <p>3. Para el trabajo de seguimiento de los compromisos de auditorías se deberá utilizar la metodología formulada por el CAIGG, contenida en los documentos técnicos N°63 versión 02, y N°87 Versión 01, publicados en <a href="http://www.auditoriainternadegobierno.cl/">http://www.auditoriainternadegobierno.cl/</a>.</p> <p>4. Los contenidos y/o estándares mínimos que evidencian el uso de la metodología para el trabajo de seguimiento de los compromisos de las auditorías establecidos en el "Anexo Compromisos pendientes de implementar", que forma parte del Plan Anual de Auditoría año t, son los que se mencionan a continuación:</p> <p>a. Considera los compromisos que surgen de las auditorías realizadas, y podría incluir compromisos pendientes de implementar, correspondientes a periodos anteriores al año t-1.</p> <p>b. Los compromisos implementados deben haber mejorado los sistemas de control y/o mitigado los riesgos, es decir, haber tenido un efecto en la exposición al riesgo.</p> <p>c. Para aquellos compromisos no implementados, el Jefe de Auditoría deberá comunicar oportunamente al Jefe de Servicio y los responsables operativos sobre los efectos de la no implementación de estos compromisos, es decir, máximo 15 días posterior a terminar el Informe de Seguimiento.</p> <p>5. Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando:</p> <p>a. se cumple con la realización del 100% del compromiso definido, y</p> <p>b. es posible verificar la realización del compromiso a través de sus medios de verificación.</p> <p>6. Un compromiso no implementado deberá presentar las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>				
<p>Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.</p>	<p>(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) * 100</p>	<p>Requisitos Técnicos:</p> <p>1. Los controles de seguridad están establecidos en la NCh-ISO 27001 vigente. Corresponde a un conjunto de medidas de seguridad de la información, que permiten mitigar los riesgos diagnosticados.</p> <p>2. Se entenderá por Riesgo, una amenaza potencial que pueda afectar un activo o un grupo de activos y por tanto causar daño a la organización. El riesgo de seguridad de la información corresponde a aquellos asociados a los activos de información que soportan los procesos de provisión de bienes y servicios.</p> <p>3. Los controles a implementar deben contar con la opinión técnica de la red de expertos, el año t-1, atendiendo a los siguientes criterios:</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>4. Los controles de seguridad de la información están implementados cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se cumple con la realización del 100% de la medida planificada, es decir está documentado, en funcionamiento; y/o cumple en al menos un 95% la meta en caso de indicadores de desempeño.</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>5. Un control de seguridad no implementado deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>	<p>13</p>	<p>%</p>	<p>15,0</p>	<p>114,0</p>



