

**A) INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS**

N°	Nombre del Indicador 2017	Fórmula de cálculo 2017	Unidad de medida 2017	Meta 2017			Resultado efectivo 2017			Nota técnica 2017	Razones de incumplimiento 2017
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
1	Porcentaje de usuarios del Programa Fonodrogas que se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la atención brindada por el Programa en el año t.	(Número de usuarios que contesta la consulta de opinión encontrándose satisfecho o muy satisfecho con el servicio brindado por el Programa en el año t/Número total de usuarios que contesta la consulta de opinión en el año t)*100	Porcentaje	90%	2700	3000	91%	2701	2981	La consulta de opinión tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios con el servicio entregado por Fono Drogas y Alcohol. Para esto, se realiza una consulta automática al final de los llamados, en donde se le solicita al usuario asignar una nota (en escala de 1 a 7) al servicio recibido. La satisfacción se obtiene considerando como satisfechos a los usuarios que colocaron nota 6, y muy satisfechos a los usuarios que colocaron nota 7, en la pregunta N° 3: ¿Qué nota le pondría al servicio Fonodrogas? Al sumar las categorías muy satisfecho (nota 7) y satisfecho (nota 6), se considera que el usuario se encuentra satisfecho con el servicio entregado a través de Fono Drogas y Alcohol.	No aplica
2	Porcentaje de establecimientos que implementan acciones críticas, del total de establecimientos que implementan el Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos en el año t.	(Número total de establecimientos educacionales que implementan acciones críticas en el marco de la implementación del Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos en el año t/Número total de establecimientos educacionales que implementan el Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos en el año t)*100	Porcentaje	60%	259	432	60%	260	430	Se entenderá por implementación del Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos a los establecimientos que cuenten con la implementación del programa de Prevención en Establecimientos Educativos (Prevención Universal), y del Programa Actuar a Tiempo (Prevención Selectiva e Indicada). La implementación de acciones críticas en el establecimiento consistirá en que éste haya realizado las siguientes acciones distribuidas por componentes: Gestión Escolar Preventiva: elaboración de Plan de Prevención; Involucramiento Escolar: capacitación en el Continuo Preventivo (en cualquiera de sus niveles: Descubriendo el Gran Tesoro, Aprendemos a Crecer y la Decisión es Nuestra) y/o capacitación en Detección Temprana; Vinculación con el Medio Social: desarrollo de Análisis de Redes del Establecimiento para la intervención. Se entenderá como establecimiento que implementa los programas aquellos que cuenten con Carta de Compromiso ingresada en el Sistema de Información de Prevención (SISPREV) en el año informado. Se presume voluntariedad en la inscripción y e implementación de los establecimientos educacionales.	No aplica

## RESULTADOS COMPROMISOS DE GESTIÓN 2017 - PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

N°	Nombre del Indicador 2017	Fórmula de cálculo 2017	Unidad de medida 2017	Meta 2017			Resultado efectivo 2017			Nota técnica 2017	Razones de incumplimiento 2017
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
										Se deben considerar factores externos que implicarían dificultades en los logros propuestos a saber: catástrofes naturales, disposición de los establecimientos para otros fines por indicación ministerial, cierre o fusión de establecimientos educacionales, y cese de actividades académicas de los establecimientos educacionales por movilizaciones estudiantiles y/o docentes.	
3	Porcentaje de usuarios que egresan de tratamiento con logro terapéutico intermedio-alto de los programas de población general adulta, del total de usuarios que egresan de tratamiento de los programas de población general adulta en el año t.	(Número de usuarios que egresan de tratamiento con logro terapéutico intermedio-alto de los programas de población general adulta en el año t/Número total de usuarios que egresan de tratamiento de los programas de población general adulta en el año t)*100	Porcentaje	52%	4551	8752	57%	5392	9378	La meta establecida se encuentra en función del egreso de tratamiento con logro terapéutico intermedio-alto de la población adulta con consumo problemático de sustancias. Logro Alto: alcance de la totalidad de los objetivos planteados al inicio del tratamiento. Existe decisión por consolidar el cambio en su estilo de vida. Logro Intermedio: alcance parcial de los objetivos planteados al inicio del tratamiento. Existe parcial disposición y preparación para sostener un cambio de estilo de vida. La línea base de este indicador está sujeta a la determinación de las unidades de tratamiento convenidas para el año 2017.	No aplica
4	Porcentaje de Diagnósticos Comunales elaborados por SENDA Previene en la Comuna, respecto de los Convenios Previene en la Comuna firmados en el año t.	(Número total de diagnósticos comunales elaborados en el año t/Número total de convenios Previene en la Comuna firmados en el año t)*100	Porcentaje	40%	86	215	55%	117	212	Se entenderá por diagnóstico comunal, aquel documento elaborado por los equipos de SENDA-Previene, cuyo objetivo será levantar información cualitativa y cuantitativa en las comunas de acuerdo a determinadas variables e indicadores relacionados con la problemática del consumo de alcohol y otras drogas. El objetivo principal del diagnóstico comunal es otorgar una visión panorámica del fenómeno del consumo, y cuáles son las variables específicas que influyen en ese territorio en particular, para que de este modo los equipos SENDA-Previene puedan orientar su quehacer en la comunidad de acuerdo a la información levantada en los diagnósticos comunales. Los diagnósticos comunales serán elaborados con metodología del Observatorio Territorial de la ENFC (Estrategia Nacional de Fortalecimiento Comunal) 2016-2018, generando información y conocimiento necesarios para que los equipos SENDA-Previene puedan articular y dirigir sus programas para cada territorio, con el fin de darle un	No aplica

## RESULTADOS COMPROMISOS DE GESTIÓN 2017 - PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

N°	Nombre del Indicador 2017	Fórmula de cálculo 2017	Unidad de medida 2017	Meta 2017			Resultado efectivo 2017			Nota técnica 2017	Razones de incumplimiento 2017
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
5	Porcentaje de personas capacitadas en los cursos de formación de capital humano durante el año t, respecto del total de personas inscritas en los cursos de formación de capital humano.	$(\text{Número total de personas capacitadas en los cursos de formación de capital humano durante el año t} / \text{Número total de personas inscritas en los cursos de formación de capital humano finalizados en el año t}) * 100$	Porcentaje	82%	1640	2000	88%	1859	2116	<p>tratamiento pertinente a esta problemática, atendiendo a las particularidades de cada comuna.</p> <p>Los cursos de formación de capital humano consideran acciones formativas en 3 tipos de modalidades: presencial, semipresencial y e-learning, cuya duración mínima será de 24 horas cronológicas (22.5 horas lectivas). Estas capacitaciones se realizan en materias relacionadas con la prevención o recuperación (tratamiento, rehabilitación, integración social y gestión), del consumo de alcohol o drogas estupefacientes o psicotrópicas, las que pueden ser convenidas con entidades públicas o privadas.</p> <p>Se entiende por personas capacitadas aquellas que finalizan un curso de capacitación durante el año t, participando de una cantidad suficiente de actividades de acuerdo a las características de cada curso, independiente de su fecha de inscripción. La inscripción e inicio de los cursos de capacitación pueden realizarse en años anteriores al año t.</p>	No aplica

**B) INDICADORES TRANSVERSALES**

N°	Nombre del Indicador 2017	Fórmula de cálculo 2017	Unidad de medida 2017	Meta 2017 (1)			Resultado efectivo 2017			Nota técnica (1)	Razones de incumplimiento
				Meta (1)	Numera dor (1)	Denomi nador (1)	Resultado	Numera dor	denominad or		
1	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	Porcent aje	No aplica	No aplica	No aplica	100,00%	2	2	No aplica	No aplica
2	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	Porcent aje	No aplica	No aplica	No aplica	0,53%	1	188	No aplica	No aplica
3	Porcentaje de Licitaciones sin oferentes 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	Porcent aje	No aplica	No aplica	No aplica	5,36%	3	56	No aplica	No aplica
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1) * 100	Porcent aje	No aplica	No aplica	No aplica	54,55%	6	11	No aplica	No aplica

## RESULTADOS COMPROMISOS DE GESTIÓN 2017 - PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

N°	Nombre del Indicador 2017	Fórmula de cálculo 2017	Unidad de medida 2017	Meta 2017 (1)			Resultado efectivo 2017			Nota técnica (1)	Razones de incumplimiento
				Meta (1)	Numera dor (1)	Denomi nador (1)	Resultado	Numera dor	denomina dor		
5	Porcentaje de Controles de Seguridad de la Información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(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) * 100	Porcent aje	No aplica	No aplica	No aplica	43%	49	114	No aplica	No aplica
6	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t ) * 100	Porcent aje	No aplica	No aplica	No aplica	76%	76	100	No aplica	El Servicio no cumple con objetivo de gestión N°2 para el indicador transversal "Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.", porque los valores informados (numerador y denominador) en los medios de verificación no son iguales a los presentados en aplicación Web de DIPRES. Por un lado, en esta plataforma se presentan 100 solicitudes totales respondidas y 76 que cumplen con el indicador. Y por otro lado, aplicando los filtros correspondientes a la base de datos dispuesta en la plataforma "Portal Transparencia Chile", se estiman 102 casos totales y 70 que cumplen con el indicador al 31 de diciembre de 2017. Esto refleja un problema en la medición del indicador de acuerdo al requisito técnico definido, lo cual impide verificar el objetivo de gestión antes señalado.
7	Porcentaje de compromisos de auditoria pendientes de	(N° de compromisos de auditoria pendientes de	Porcent aje	No aplica	No aplica	No aplica	15%	31	208	No aplica	El Servicio no cumple con objetivo de gestión N°2 para el indicador

## RESULTADOS COMPROMISOS DE GESTIÓN 2017 - PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

N°	Nombre del Indicador 2017	Fórmula de cálculo 2017	Unidad de medida 2017	Meta 2017 (1)			Resultado efectivo 2017			Nota técnica (1)	Razones de incumplimiento
				Meta (1)	Numera dor (1)	Denomi nador (1)	Resultado	Numera dor	denomina dor		
	Auditorías implementados en el año t.	$\frac{\text{implementar al año t, que se encuentran implementados en año t} / \text{N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1 pendientes de implementar en el año t}}{\text{N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1 pendientes de implementar en el año t}} * 100$									<p>transversal "Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t", porque los medios de verificación presentados para la muestra revisada no permiten validar su cumplimiento. En específico; -Para el compromiso N°42 "Una vez finalizado el proceso de toma de inventario, tanto en oficinas del Nivel Central como de lo almacenado en Bodega, se realizará evaluación de los bienes y se comenzará con la baja de los no utilizables", el medio de verificación 27066_Memo S21082017 Inventario Nivel Central SENDA.pdf tiene como fecha el 16 de marzo de 2016, pero hace referencia a actividades realizadas posterior a dicha data, en particular, agosto y septiembre de 2016 y enero de 2017. Por ello, los medios de verificación son inconsistentes. - Para el compromiso N°160 "Se continuará aplicando el control ya existente, en cuanto informar a las unidades requirentes en memorandum, de los plazos disponibles para evaluar y adjudicar al momento de enviar las propuestas a evaluación. Junto con ello la Unidad de compras informa en memorandum de adjudicación a la División Jurídica de la fecha máxima de adjudicación", el medio de verificación "27188_Informe Detallado G012016 Proceso Compras Publicas.pdf" no permite validar el cumplimiento del compromiso, ya que no da cuenta de la realización y envío del memorandum correspondiente que fije los plazos y fechas de</p>

## RESULTADOS COMPROMISOS DE GESTIÓN 2017 - PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

N°	Nombre del Indicador 2017	Fórmula de cálculo 2017	Unidad de medida 2017	Meta 2017 (1)			Resultado efectivo 2017			Nota técnica (1)	Razones de incumplimiento
				Meta (1)	Numerador (1)	Denominador (1)	Resultado	Numerador	denominador		
											adjudicación, ni tampoco el correspondiente a la adjudicación. Por ello, numerador y denominador no coinciden. Los medios de verificación presentados para el compromiso N° 40" Revisión de procesos identificados en anexo N°8 de esta auditoría para regularizar antecedentes adjuntos o rectificar por resolución cuando sea pertinente", y el compromiso implementado en año 2016 revisado fue " Se continuará aplicando el control ya existente, en cuanto informar a las unidades requirentes en memorándum, de los plazos disponibles para evaluar y adjudicar al momento de enviar las propuestas a evaluación. Junto con ello la Unidad de compras informa en memorandum de adjudicación a la División Jurídica de la fecha máxima de adjudicación" permiten verificar el cumplimiento de dicho compromiso.
8	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 / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en el Programa de Trabajo)* 100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	40%	2	5	(1) En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir. (2) Para la medida "desagregar datos por sexo", en el Programa de Trabajo se deberá definir el alcance, detallando en que sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en año 2017. (3) (a) Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos	No aplica

## RESULTADOS COMPROMISOS DE GESTIÓN 2017 - PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

N°	Nombre del Indicador 2017	Fórmula de cálculo 2017	Unidad de medida 2017	Meta 2017 (1)			Resultado efectivo 2017			Nota técnica (1)	Razones de incumplimiento
				Meta (1)	Numera dor (1)	Denomi nador (1)	Resultado	Numerad or	denominad or		
										<p>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, (b) La institución deberá justificar la/s actividad/es de capacitación al momento de presentar el Programa de Trabajo a revisión de Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género apoyado en un diagnóstico de brechas al respecto. (c) Las actividades, de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.</p>	
9	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.	(Número de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t / Número total de iniciativas de descentralización y desconcentración comprometidas para el año t) * 100	Porcent aje	No aplica	No aplica	No aplica	100%	2	2	No aplica	No aplica



## RESULTADOS COMPROMISOS DE GESTIÓN 2017 - PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)

N°	Nombre del Indicador 2017	Fórmula de cálculo 2017	Unidad de medida 2017	Meta 2017 (1)			Resultado efectivo 2017			Nota técnica (1)	Razones de incumplimiento
				Meta (1)	Numerador (1)	Denominador (1)	Resultado	Numerador	denominador		
10	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)	kWh/m <sup>2</sup>	No aplica	No aplica	No aplica	51,23%	272812,41	5325	No aplica	No aplica

(1) De acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Exento N°290 del año 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2017, en los servicios que comprometen "Objetivo de Gestión 2", no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal establecer "Nota técnica" (salvo en el indicador de género), "Meta año 2017" y "valores para Numerador y denominador".