Resultado 2016 : Convenio de Desempeño Colectivo (CDC),
Ley 19.490, Art N°5

N°	Nombre Equipo de trabajo	Nombre del Indicador o del compromiso	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Numerador Estimado	Denominador Estimado	Meta 2016	Unidad de medida	Numerador efectivo 2016	Denominador efectivo 2016	Resultado Efectivo	Porcentaje de Cumplimiento	Justificación al incumplimiento (si corresponde)
1	Servicio Integral de Operaciones Comerciales	Tasa de Crecimiento de la Demanda	(Total productos programados y reprogramados en PxQ año t - Total productos programados y reprogramados en PxQ año t -1) / (Total productos programados y reprogramados en PxQ año t -1) *100	Todos los productos de Intermediación y los productos PM que se programan vía WEB.	22.215.750.865	123.199.574.801	> = 15%	Porcentaje	22.215.750.865	123.199.574.801	18,03%	120,22%	Sin incumplimiento
2	Servicio Integral de Operaciones Comerciales	Porcentaje valorizado de productos adquiridos	(Valorizado de unidades de productos con pedido de compra en mes t / Valorizado de unidades de productos con requerimiento (oferta SAP) en mes t) * 100	1.- Para efecto de medición se consideran aquellos productos adjudicados en "Comisión Director y Comisión de Adquisiciones". 2.- Se excluye de las ofertas SAP aquellas que tengan productos en convenio marco, excluidos de compra, % supere reprogramación estimada en bases, con stock bodega CENABAST. 3.- Para los casos en que la solicitud de Compra sea vía Mandato, se considerará la cantidad de productos establecidos en el documento, independiente si tiene programación web.	142.837.891.846	163.834.343.254	> = 85%	Porcentaje	114.403.316.220	126.628.560.934	90,35%	106,29%	Sin incumplimiento
3	Servicio Integral de Operaciones Comerciales	Porcentaje valorizado de productos adquiridos APS, FOFAR, 80% de mayor valorización en Intermediacion	(Valorizado de unidades de productos con pedido de compra en mes t+2 correspondiente a APS + FOFAR + 80% Intermediacion / Valorizado de unidades de productos con requerimiento (oferta SAP) en mes t+2 APS + FOFAR + 80% Intermediacion) * 100	1.- Para efecto de medición se consideran aquellos productos adjudicados en "Comisión Director y Comisión de Adquisiciones". 2.- Se excluye de las ofertas SAP aquellas que tengan productos en convenio marco, excluidos de compra, % supere reprogramación estimada en bases, con stock bodega CENABAST. 3.- Medición ejemplo 01.01.2016 se mide cobertura de marzo 2016.	139.446.369.961	157.678.245.276	> = 80%	Porcentaje	94.354.738.295	102.573.183.741	91,99%	114,98%	Sin incumplimiento
4	Servicio Integral de Operaciones Comerciales	Efectividad de la Canasta (Oferta)	(Nº total de productos programados en intermediación web para año t + 1 / Nº total de productos disponibles en canasta intermedación web para año t + 1) * 100	Todos los productos de Intermediación que se programan vía WEB.	1.153	1.209	> = 90%	Porcentaje	1.153	1.205	95,68%	106,32%	Sin incumplimiento

N°	Nombre Equipo de trabajo	Nombre del Indicador o del compromiso	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Numerador Estimado	Denominador Estimado	Meta 2016	Unidad de medida	Numerador efectivo 2016	Denominador efectivo 2016	Resultado Efectivo	Porcentaje de Cumplimiento	Justificación al incumplimiento (si corresponde)
5	Servicio Integral de Operaciones Comerciales	Plan de Agregación de Demanda	(Nº hitos ejecutados en fecha programada según Plan en año t / Nº total de Hitos programados en Plan en año t) * 100	1.- Rango Tolerancia de 10 días hábiles. 2.- Factores externos criterios DIPRES. 3.- Las modificaciones al Plan deben ser justificadas y materializadas en Resolución Exenta. 4.- La formalización del Plan debe ejecutarse con Resolución Exenta antes del 31 de Diciembre de 2015.	20	21	> = 95%	Porcentaje	20	21	95,24%	100,25%	Sin incumplimiento
6	Servicio Integral de Operaciones Comerciales	Porcentaje de compromisos de auditoría implementados del Plan de Seguimiento de Auditorías.	(Nº de compromisos implementados en el año t / Nº total de compromisos definidos en el Plan de Seguimiento Auditorías realizadas en el año t-1) *100	No se considerará las recomendaciones de Auditoría del año t.	36	52	> = 75%	Porcentaje	43	52	82,69%	110,26%	Sin incumplimiento
7	Servicio Integral de Operaciones Comerciales	Porcentaje de reclamos respondidos por áreas en plazos estipulados.	(N° de reclamos respondidos en plazo por áreas en año t / N° total de reclamos ingresados por áreas en el año t) * 100	1. Se considera un tiempo de 3 días hábiles para dar respuesta a los reclamos derivados, excepto Gestión Contratos con un tiempo de 5 días hábiles. 2. Se excluyen perfil Gestor Externo. 3. Solo se consideran como universo los reclamos vigentes, quedando fuera de medición de las pruebas, excluidos, entre otros. 4. Gestión Clientes valida completitud y oportunidad de respuesta, devolviendo a Área de Gestión en caso de ser necesario. 5. Se considera área a las Unidades que efectúan gestiones sobre los reclamos y que pertenecen a los equipos de Convenio Colectivo definidos.	14.374	15.516	> = 80%	Porcentaje	14.374	15.517	92,63%	115,79%	Sin incumplimiento

N°	Nombre Equipo de trabajo	Nombre del Indicador o del compromiso	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Numerador Estimado	Denominador Estimado	Meta 2016	Unidad de medida	Numerador efectivo 2016	Denominador efectivo 2016	Resultado Efectivo	Porcentaje de Cumplimiento	Justificación al incumplimiento (si corresponde)
8	Administración y Finanzas	Recuperación de Deuda	((Monto Recuperación de Deuda año móvil depurada al mes t-1)/ (Monto total de Deuda depurada Móvil al mes t) *100	Se entenderá por Deuda año móvil aquella comprendida entre el mes t-1 y el mes t-12 ambos inclusive, en relación al mes a informar. Deuda depurada no incluye: • Deuda Histórica desde Mes t-60 hasta Mes t-14 • Deuda en Estado de Convenio de pago con Municipalidades y Corporaciones Municipales según Procedimiento de cobranza. • Deuda que se envía en estado de Judicial, a departamento • Jurídico para su trámite, según procedimiento de Cobranza. • Deuda que se encuentra en litigio a través de demandas patrocinadas por CDE. • Deuda considerada de dudosa recuperación considerada por la auditoría de E&Y 2011. • Deuda de Leasing Auge 2010, facturas con timbre Cancelado. • Facturas de años anteriores emitidas el 2016.	103.244.385.348	107.312.001.839	> = 75%	Porcentaje	103.244.385.348	107.312.001.839	96,21%	128,28%	Sin incumplimiento
9	Administración y Finanzas	Porcentaje de depósitos sin aclarar en el período t	(Monto de Recaudación diaria de los depósitos sin aclarar en el año t / Monto de Recaudación diaria acumulada en el año t)*100	Sin notas.	4.215.446.569	150.551.663.212	< = 2,8%	Porcentaje	1.572.278.891	161.800.543.697	0,97%	288,14%	Sin incumplimiento

N°	Nombre Equipo de trabajo	Nombre del Indicador o del compromiso	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Numerador Estimado	Denominador Estimado	Meta 2016	Unidad de medida	Numerador efectivo 2016	Denominador efectivo 2016	Resultado Efectivo	Porcentaje de Cumplimiento	Justificación al incumplimiento (si corresponde)
10	Administración y Finanzas	Plan de fortalecimiento de Gestión de Personas	((Cumplimiento Plan de capacitación + Cumplimiento Plan de Selección + Cumplimiento Plan de Higiene y Seguridad)/3) *67% + (Cumplimiento Plan de Gestión de solicitudes de Beneficios Médicos tramitados y pagados en 12 días) * 33%	1.- Para Plan de Capacitación: Sujeto a ejecución presupuestaria. 2.- Plan de Selección: Incluye suplencias y reemplazos por ausencias continuas, producto de licencias maternales o comunes igual a mayores a 90 días. Se excluye todos aquellos procesos que sean definidos discrecionalmente por la Dirección. 3.- Plan de Higiene y Seguridad: Sujeto a ejecución presupuestaria. 4.- Plan de gestión de solicitudes de Beneficios médicos tramitados y pagados en 12 días hábiles: No se consideraran para el cálculo las siguientes situaciones: - Beneficios evaluados como incompletos o con tope de reembolso, devueltos con registro (libreta, correo electrónico, etc). - Solicitudes no pagadas dentro del plazo por ausencia de apoderados bancarios (Licencia, feriado legal, comisión de servicio u otro) - Pagos no realizados por fallas en el Sistema SIRH o falta de soporte de éste. - Solicitudes de Beneficios presentadas antes de la apertura del año contable y/o aprobación del presupuesto inicial.	52,52	57	> = 72%	Porcentaje	50,34	57	88,32%	122,67%	Sin incumplimiento
11	Administración y Finanzas	Porcentaje de Facturas emitidas en oportunidad en el mes	(N° de Facturas que cumplen oportunidad de emisión en el mes t / Total de facturas emitidas en el mes t) * 100	Se entenderá por oportunidad en la emisión hasta 14 días contados desde la fecha de generación de entregas a facturación hasta la emisión de la factura	10.702	10.928	> = 90%	Porcentaje	11.108	11.360	97,78%	108,65%	Sin incumplimiento

N°	Nombre Equipo de trabajo	Nombre del Indicador o del compromiso	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Numerador Estimado	Denominador Estimado	Meta 2016	Unidad de medida	Numerador efectivo 2016	Denominador efectivo 2016	Resultado Efectivo	Porcentaje de Cumplimiento	Justificación al incumplimiento (si corresponde)
12	Administración y Finanzas	Recuperar subsidios por incapacidad laboral	(N de Licencias Médicas recuperadas en año t / N° total de Licencias Médica aprobadas)*100	Se consideran licencias tipo 1 superiores a 4 días y todas las licencias tipo 5; con más de 6 meses y menos de 24 meses desde la fecha de inicio de la LM. Además en su medición se establecerá dato por segmento con enfoque de género para análisis de futuras políticas que incorporen esta dimensión. Se calcula de manera móvil con 18 meses hacia atrás a partir del mes de cálculo. Se considera solo el primer cálculo de recuperación.	1.062	1.507	> = 65%	Porcentaje	232	314	73,89%	113,67%	Sin incumplimiento
13	Administración y Finanzas	Porcentaje de contratos gestionados en período t.	(N' contratos evaluados con continuidad de servicios vigentes en el año t / (N° total de contratos con continuidad de servicios vigentes en el año t) * 100	Contratos con Continuidad de servicios son todos aquellos contratos que no expiran, es decir, que como servicio NO existe discontinuidad, no importando el proveedor que preste del servicio. El alcance son todas las licitaciones que su tramitación Administrativa está en el Subdepto de Administración. Se excluyen todas aquellas licitaciones que se encuentren afectas. Contratos con continuidad de servicios definidos como críticos por la Institución, incluyen: • Servicio de Aseo. • Seguros Generales. • Guardias. • Mantención Cámaras Frío y Grupo Electrógeno Asociado. • Mantención Vehículos Pesados y livianos. • Desratización y sanitización. • Retiro de Residuos. • Agente de Aduanas. • Servicio de Suministro de Personal. • Serv.mejora continuo ERP. • Soporte ERP-SAP. • Mantención Aire acondicionado. • Sistema de respaldo de Energía Eléctrica.	13	13	> = 100%	Porcentaje	11	11	100,00%	100,00%	Sin incumplimiento

N°	Nombre Equipo de trabajo	Nombre del Indicador o del compromiso	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Numerador Estimado	Denominador Estimado	Meta 2016	Unidad de medida	Numerador efectivo 2016	Denominador efectivo 2016	Resultado Efectivo	Porcentaje de Cumplimiento	Justificación al incumplimiento (si corresponde)
14	Administración y Finanzas	Cantidad de Atenciones Unitarias de Soporte TI solucionadas en el período t	(Cantidad de atenciones Unitarias de Soporte TI solucionadas en menos de 4 horas en el mes t / Total de atenciones Unitarias de Soporte TI reportadas en mes t) * 100	No se contempla incidentes externos o que ameriten soluciones integrales por empresas externas	2.405	2.429	> = 95%	Porcentaje	2.392	2.423	98,72%	103,92%	Sin incumplimiento
15	Administración y Finanzas	Porcentaje de compromisos de auditoría implementados del Plan de Seguimiento de Auditorías.	(N° de compromisos implementados en el año t / N° total de compromisos definidos en el Plan de Seguimiento Auditorías realizadas en el año t-1) *100	No se considerará las recomendaciones de Auditoría del año t.	149	183	> = 75%	Porcentaje	149	183	81,42%	108,56%	Sin incumplimiento
16	Administración y Finanzas	Porcentaje de reclamos respondidos por áreas en plazos estipulados.	(N° de reclamos respondidos en plazo por áreas en año t / N° total de reclamos ingresados por áreas en el año t) * 100	1. Se considera un tiempo de 3 días hábiles para dar respuesta a los reclamos derivados, excepto Gestión Contratos con un tiempo de 5 días hábiles. 2. Se excluyen perfil Gestor Externo. 3. Solo se consideran como universo los reclamos vigentes, quedando fuera de medición de las pruebas, excluidos, entre otros. 4. Gestión Clientes valida completitud y oportunidad de respuesta, devolviendo a Área de Gestión en caso de ser necesario. 5. Se considera área a las Unidades que efectúan gestiones sobre los reclamos y que pertenecen a los equipos de Convenio Colectivo definidos.	648	689	> = 90%	Porcentaje	648	689	94,05%	104,50%	Sin incumplimiento
17	Planificación y Gestión Estratégica	Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Auditoría año t de acuerdo a lo planificado para el año t	(Número de auditorías ejecutadas del Plan anual de Auditoría año t / Número total de auditorías planificadas para el año t) * 100	Sin Notas.	23	23	100%	Porcentaje	23	23	100,00%	100,00%	Sin incumplimiento

N°	Nombre Equipo de trabajo	Nombre del Indicador o del compromiso	Fórmula de Cálculo	Nota Técnica	Numerador Estimado	Denominador Estimado	Meta 2016	Unidad de medida	Numerador efectivo 2016	Denominador efectivo 2016	Resultado Efectivo	Porcentaje de Cumplimiento	Justificación al incumplimiento (si corresponde)
18	Planificación y Gestión Estratégica	Difusión de los Compromisos Institucionales	(N° de reportes difundidos por correo masivo a todos en CENABAST de los resultados de los compromisos institucionales en año t / N° total de reportes a difundir de Compromisos Institucionales trimestralmente en año t) * 100	Se considera un informe de resultados (estado de avance) de carácter trimestral que enviará la Unidad de Comunicaciones a todos en la Institución. El reporte incluye los Convenios de Desempeño Colectivo y el Sistema PMG de Monitoreo del Desempeño Institucional.	4	4	100%	Porcentaje	4	4	100,00%	100,00%	Sin incumplimiento
19	Planificación y Gestión Estratégica	Porcentaje de compromisos de auditoría implementados del Plan de Seguimiento de Auditorias.	(N° de compromisos implementados en el año t / N° total de compromisos definidos en el Plan de Seguimiento Auditorías realizadas en el año t-1) *100	No se considerará las recomendaciones de Auditoría del año t.	29	38	> = 75%	Porcentaje	33	38	86,84%	115,79%	Sin incumplimiento
20	Planificación y Gestión Estratégica	Difusión de contenidos y resultados de estudios realizados en el año t	(N° de exposiciones de estudios difundidos según programación en año t / N° total de exposiciones de difusión de estudios programados para año t) * 100	No hay	4	4	> = 75%	Porcentaje	4	4	100,00%	133,33%	Sin incumplimiento
21	Planificación y Gestión Estratégica	Actualización de página WEB institucional (www.cenabast .cl) de acuerdo a planificación de actividades.	(N° de hitos realizados en modificación de página web institucional en año t / N° total de hitos planificados en modificación de página web institucional en año t) * 100	Existirá un margen atraso de 10 días hábiles por fases.	2	2	> = 90%	Porcentaje	11	12	91,66%	101,84%	Sin incumplimiento
22	Planificación y Gestión Estratégica	Participación Ciudadana en Consejo Consultivo	(N° de sesiones del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de CENABAST realizadas en año t / N° de sesiones del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de CENABAST programadas en año t) * 100	1.- Se considerará como justificación para no efectuar la sesión el que no haya quorum suficiente (menos del 50% de los consejeros en ejercicio).	8	11	> = 70%	Porcentaje	8	11	72,73%	103,90%	Sin incumplimiento

N°	Nombre Equipo de trabajo	N° de personas que Componen el equipo de trabajo al 31/12/2016	N° de Metas comprometidas por el Equipo de Trabajo	Porcentaje de Incremento por Desempeño Colectivo
1	Servicio Integral de Operaciones Comerciales	119	7	16%
2	Administración y Finanzas	69	9	16%
3	Planificación y Gestión Estratégica	24	6	16%
Total Institución		212	22	