

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE



26 FEB 2019

APRUEBA PROGRAMA MARCO
AÑO 2019 PARA LA
SUPERINTENDENCIA DEL
MEDIO AMBIENTE,
ESTABLECIENDO METAS DE
GESTIÓN LIGADAS AL
DESEMPEÑO, RESULTADOS Y
CALIDAD DE SERVICIO
INSTITUCIONAL, PARA EL PAGO
DEL COMPONENTE DE GESTIÓN
INSTITUCIONAL DE LA
ASIGNACIÓN DE GESTIÓN DEL
TÍTULO III DEL D.F.L N° 3/2010,
DEL MINISTERIO SECRETARÍA
GENERAL DE LA PRESIDENCIA.

SANTIAGO,

31 DIC 2018

DECRETO EXENTO N° 35,

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 del Decreto Supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; la Ley N° 20.417, que crea el Ministerio, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente; lo dispuesto en el Título III del D.F.L N°3/2010, de 13 de mayo de 2010, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija Planta de Personal de la Superintendencia del Medio Ambiente y su Régimen de Remuneraciones; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, sobre normas sobre exención de trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

1. Que, el Programa Marco de las Metas Anuales de Gestión ligadas al Desempeño, Resultados y Calidad de Servicio Institucional, debe ser convenido y aprobado anualmente por el Ministerio de Hacienda, en conjunto con el Ministerio del Medio Ambiente.
2. Que, a través del Oficio N° 3077 del 06 de Diciembre de 2018, la Superintendencia del Medio Ambiente propuso a la Dirección de Presupuestos el Programa Marco para el año 2019.
3. Que, a través del Oficio N° 2650 del 28 Diciembre de 2018, la Dirección de Presupuestos aprobó la propuesta de Programa Marco 2019 enviada por la Superintendencia del



01594/2019

Medio Ambiente, en la cual se definen los requisitos técnicos para establecer el cumplimiento de las metas de gestión institucional.

4. Que, el artículo 10° del D.F.L. N° 3, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 13 de mayo de 2010, que fija la planta de personal de la Superintendencia del Medio Ambiente y su régimen de remuneraciones, dispuso que el personal de planta y a contrata de la Superintendencia del Medio Ambiente, tendrá derecho a una asignación de gestión, ligada al desempeño en el cumplimiento de metas, a los resultados institucionales y a la calidad de servicio prestada a los usuarios.
5. Que, en el artículo 13° de la misma norma se dispuso que la asignación de gestión tendrá un componente por concepto de gestión institucional, que alcanzará hasta un 17,5% de acuerdo a lo establecido en los Párrafos Segundo y Cuarto del Título III del mismo decreto con fuerza de ley; y un componente por gestión colectivo que alcanzará hasta un 7,5% de acuerdo a lo establecido en los párrafos Tercero y Cuarto del mismo Título.
6. Que, el artículo 17° de la misma norma establece que el componente de gestión institucional se concederá en función del cumplimiento de metas anuales de gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio institucional, durante el año anterior a aquel en que se percibe el beneficio, las que se formularán de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 18° del precitado decreto con fuerza de ley.
7. Que, mediante el Certificado de Revisión N° 13952, de fecha 31 de diciembre de 2018, el Ministerio de Hacienda ha dado cuenta del examen y visación de la propuesta de Metas Anuales de Gestión para el Año 2019 de la Superintendencia del Medio Ambiente, remitida por el Ministerio del Medio Ambiente al Ministerio de Hacienda, de manera tal que la Superintendencia antedicha se encuentra en condiciones de dar curso al proceso de elaboración y tramitación del Decreto correspondiente.
8. Que, por consiguiente, corresponde establecer las metas de gestión institucional con sus respectivos indicadores y ponderadores para la Superintendencia del Medio Ambiente, a alcanzar durante el año 2018.

DECRETO (E):

Artículo 1°: APRUÉBASE el siguiente Programa Marco de las Metas Anuales de Gestión ligadas al Desempeño, Resultados y Calidad de Servicio Institucionales, de la Superintendencia del Medio Ambiente para el año 2019.

I. ANTECEDENTES GENERALES.

1. El Programa Marco de las Metas Anuales de Gestión institucional de la Superintendencia del Medio Ambiente, se sustenta en los principios de Eficacia, Eficiencia y Calidad de los



servicios proporcionados a los usuarios y usuarias de la institución, expresados en la siguiente tipología de objetivos de gestión:

- Objetivo N°1, gestión eficaz: Consistirá en mejorar procesos para contribuir a disminuir los riesgos de seguridad de la información, inequidades, brechas y/o barreras de género, procesos de fiscalización, planificación y control de gestión y los resultados operacionales que contribuyan a la efectividad de la institución.
 - Objetivo N°2, eficiencia institucional: Consistirá en contribuir al buen uso de la energía, y a un mejor desempeño financiero de las instituciones.
 - Objetivo N°3, calidad de los servicios proporcionados a los usuarios y usuarias: Consistirá en determinar la gestión de reclamos y de procesos clave de atención a los usuarios y digitalización de los trámites.
2. Cada tipo de objetivo de gestión se medirá a través de indicadores de desempeño, los que corresponderán a:
- a) Los Indicadores de desempeño **aprobados** por el Ministro de Hacienda, que por cada tipo de objetivo de gestión, son:

Tipo de Objetivo N° 1: Gestión Eficaz.

- Controles de Seguridad de la Información.
- Medidas de Equidad de Género.
- Cobertura de la Fiscalización.
- Hallazgos detectados en la Fiscalización resueltos.

Tipo de Objetivo N° 2: Eficiencia Institucional.

- Eficiencia Energética.
- Gastos en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros.
- Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado.

Tipo de Objetivo N° 3: Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios y usuarias.

- Reclamos Respondidos.
- Tiempo promedio de tramitación.
- Trámites Digitales.

- b) Los indicadores de desempeño **específicos** propuestos por el Servicio, que deberán ser seleccionados a partir de aquellos presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2019 (formulario H). Podrán seleccionarse un máximo de 3 indicadores de desempeño **específicos**. Dichos indicadores deberán ser propuestos por el Jefe de Servicio, seleccionados por el Ministro del ramo y aprobados por el Ministro de Hacienda.
3. La ponderación mínima para cada tipo de objetivo de gestión se detalla en el cuadro N°1. PROGRAMA MARCO 2019. INSTITUCIONES CON SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO. En su conjunto, dichos porcentajes deberán sumar 100%, mientras que la ponderación de cada indicador no podrá ser inferior a 5%.
4. La Superintendencia del Medio Ambiente deberá comprometer un mejoramiento global de los objetivos de gestión, expresado en las metas de los indicadores para el año 2019, respecto de los logrados en períodos anteriores.
5. Los compromisos se establecerán de acuerdo al nivel mínimo de exigencia establecido para cada uno de ellos según se señala en cuadro N°1. PROGRAMA MARCO 2019. INSTITUCIONES CON SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO.
6. En los casos de los indicadores que se comprometan con meta, deberán contar con datos efectivos de al menos los últimos 3 años (2015, 2016 y 2017) y disponer, en los casos que correspondan, los medios de verificación. En los casos que justificadamente no cuenten con los valores efectivos de períodos anteriores, la Superintendencia del Medio Ambiente podrá establecer como compromiso medir correctamente el o los indicadores, si éstos son aprobados por el Ministro de Hacienda.



CUADRO N° 1

Programa Marco 2019 – Niveles de Exigencia para cada Indicador de Desempeño.

N°	Tipos de Objetivo de Gestión	Ponderación Mínima	Indicadores de Desempeño	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento / Cumplimiento Parcial.
1	Gestión Eficaz	20%	Controles de Seguridad de la Información.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
			Medidas de Equidad de Género.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
			Cobertura de Fiscalización.	100% si mide correctamente.
			Eficacia Fiscalización.	100% si mide correctamente.
			Indicador 1 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por el Ministro/a del Medio Ambiente y aprobado por el Ministro de Hacienda.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
			Indicador 2 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por el Ministro/a del Medio Ambiente y aprobado por el Ministro de Hacienda.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
2	Eficiencia Institucional	15%	Eficiencia Energética.	100% si mide correctamente.
			Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
			Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
3	Calidad de los Servicios	5%	Reclamos Respondidos.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
			Tiempo promedio de tramitación.	100% si mide correctamente.
			Trámites Digitales.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
			Indicador 3 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por el Ministro/a del Medio Ambiente y aprobado por el Ministro de Hacienda.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.

II. INDICADORES DE DESEMPEÑO.

Para cada tipo de objetivo de gestión, se establecen los siguientes indicadores, con sus objetivos de gestión propiamente tales, respectivas fórmulas de cálculo, requisitos técnicos, medios de verificación, y redes de expertos:

Tipo de Objetivo N° 1: Gestión Eficaz.

Indicador 1	CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
Objetivo de Gestión Eficaz	Gestionar los riesgos de seguridad de la información de los activos vinculados a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (bienes y Servicios), mediante la instalación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Norma NCh-ISO 27001, con foco en la ciberseguridad, asegurando la continuidad de los servicios críticos del Estado para lograr conservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
Nombre del Indicador	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.



Fórmula de cálculo	(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
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 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 de 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: <ol style="list-style-type: none"> a. Pertenecen a la infraestructura crítica-país. b. Deben dar respuesta a emergencias. c. Deben prestar servicios a la ciudadanía. d. Corresponden a un organismo fiscalizador. e. Deben manejar de grandes volúmenes de datos sensibles. Debe considerar al menos un nivel básico de seguridad, orientado a mitigar riesgos de ciberseguridad, que incluyan: <ol style="list-style-type: none"> a. La continuidad operacional b. La protección de datos personales c. Los respaldos, resiliencia y protección de activos d. Las reglas de negocio e. Las infraestructuras críticas. 7. Cada control se entenderá implementado si cumple con las siguientes condiciones copulativas: <ol style="list-style-type: none"> 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.
Medios de Verificación	<p>Reporte de SEGPRES con:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 vigente. 2. Reporte de los controles de seguridad de la información comprometidos e implementados.
Red de Expertos	<p>Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior Subsecretaría de Telecomunicaciones, y Secretaría General de la Presidencia, Unidad de Gobierno Digital.</p>

Indicador 2	MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO
Objetivo de Gestión Eficaz	Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y Servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de género.
Nombre del Indicador	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
Fórmula de cálculo	(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 Programa de Trabajo)* 100
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Programa de Trabajo se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el Formulario A1, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental del período 2018 – 2022 y centradas principalmente en la ciudadanía. 2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de indicadores de desempeño y/o actividades estratégicas que abordan programas, líneas de trabajo y/o acciones estratégicas que están orientados a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio. 3. Las medidas deben estar vinculadas a los productos estratégicos que serán revisados por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que aplican enfoque de



	<p>género según lo definido en el Formulario A1 2019 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</p> <p>4. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t, serán parte de un Programa de Trabajo elaborado en el año t-1 y revisado por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, la que emitirá opinión técnica al respecto a más tardar el 15 de diciembre del año t-1. El programa de trabajo, además, deberá contar con la aprobación del Jefe Superior del Servicio.</p> <p>5. El Programa de Trabajo debe contener las siguientes medidas:</p> <p>a. Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.</p> <p>b. Medición de indicador(es) diseñados en el año 2018. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre del año 2019, y cuando sea factible para años anteriores. En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.</p> <p>c. Incorporación, para los casos nuevos o sin implementar al 31 de diciembre del año 2018, de datos desagregados por sexo en:</p> <p>i. sistemas de información que administre el Servicio que contengan datos de personas,</p> <p>ii. estadísticas oficiales que dispongan de información asociadas a personas, y</p> <p>iii. estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos a personas. Para la medida “desagregar datos por sexo”, en el Programa de Trabajo se deberá definir el alcance, detallando en qué sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en el año 2019.</p> <p>6. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo:</p> <p>d. Capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio.</p> <p>i. Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y Servicios de la institución.</p> <p>ii. Las 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"> - <u>Se cumple</u> con la realización del 100% de la actividad planificada y/o cumple con un 100% la meta en caso de indicadores de desempeño; - Es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y; - La información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación.
Medios de Verificación	<p>1. Programa de Trabajo año t.</p> <p>2. Informe de Cumplimiento de Programa de Trabajo Año t.</p> <p>3. Medios de verificación de cada uno de los compromisos (medidas para la igualdad de género) en sitio web del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.</p>
Red de Expertos	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género.

Indicador 3	COBERTURA DE FISCALIZACIÓN
Objetivo de Gestión Eficaz	Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado.
Nombre del Indicador	Cobertura de la Fiscalización en el año t.
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$
Requisitos Técnicos	<p>1. Se entenderá por fiscalización al procedimiento administrativo por el cual un organismo del Estado, verifica el cumplimiento normativo en un determinado ámbito, de acuerdo a las funciones y atribuciones que la ley le encomienda.</p> <p>2. Se entenderá por unidades/entidades <u>sujetas a fiscalización</u> a instituciones, organismos, servicios, obras, establecimientos, empresas, instalaciones, procesos, faenas, u otra, cualquiera sea su naturaleza, a las cuales el servicio le corresponde fiscalizar, de acuerdo con su marco legal.</p> <p>3. Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada cuando ésta haya sido objeto de al menos una fiscalización en el año t.</p>



Medios de Verificación	Base de datos en la que se identifique ID/RUT de la unidad/entidad sujeta a fiscalización, N° y Fecha del acto administrativo, si corresponde, que define la unidad/entidad fiscalizada, fecha de la fiscalización realizada, tipo de fiscalización, actividades de fiscalización realizadas, u otro dato que individualice de manera inequívoca a cada unidad/entidad y las actividades de fiscalización realizadas.
Red de Expertos	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

Indicador 4	EFICACIA DE LA FISCALIZACIÓN
Objetivo de Gestión Eficaz	Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado.
Nombre del Indicador	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t
Fórmula de cálculo	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada con hallazgos cuando ésta haya sido fiscalizada y en dicha fiscalización se detecte uno o varios incumplimientos normativos. 2. Hallazgos detectados se refiere al descubrimiento de uno o varios incumplimientos normativos en la fiscalización realizada en un primer momento, al año t. Dicho hallazgo se establecerá mediante el Acta o documento que corresponda emanado de la fiscalización, de acuerdo con la normativa aplicable por el servicio. 3. Una unidad/entidad con hallazgos resueltos es aquella que mediante una fiscalización de seguimiento verifica que corrigió el o los incumplimiento(s) normativo(s) detectado(s) en la fiscalización realizada. 4. Se entenderá por unidades/entidades sujetas a fiscalización a instituciones, organismos, servicios, obras, establecimientos, empresas, instalaciones, procesos, faenas, u otra, cualquiera sea su naturaleza, a las cuales el servicio le corresponde fiscalizar, de acuerdo con su marco legal.
Medios de Verificación	Base de datos con ID/RUT de la unidad/entidad sujeta a fiscalización, N° y fecha del Acta o documento que define la unidad/entidad a fiscalizar, fecha de la fiscalización realizada; tipo de fiscalización, actividades de fiscalización realizadas, identificación de (los) hallazgos detectados, fecha de fiscalización de seguimiento, y Acta o documento en que se identificó que se resolvió el (o los) hallazgo(s) detectado(s), descripción de la acción o acciones que permiten resolver el hallazgo y por tanto dar cumplimiento a la normativa.
Red de Expertos	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

Tipo de Objetivo N° 2: Eficiencia Institucional.

Indicador 5	EFICIENCIA ENERGÉTICA
Objetivo de Eficiencia Institucional	Contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico de los consumos energéticos del Servicio, procurando por su disminución paulatina en función de las condiciones propias de cada institución.
Nombre del Indicador	Índice de eficiencia energética.
Fórmula de cálculo	$(\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el Servicio en el año t})$
Requisitos técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado). 3. Para el cálculo del índice de eficiencia energética, se considerarán solamente edificios que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición. 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). 5. Para su cálculo, la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh. 6. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo



	<p>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> <p>a. Gestor energético del Servicio.</p> <p>b. Gestor energético para cada unidad (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t.</p> <p>c. Los Gestores deberán registrarse en la plataforma web: www.gestionaenergia.cl, realizar y aprobar el curso: "Gestión de energía en el Sector Público", disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que ya haya realizado y aprobado el curso.</p> <p>9. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, que dispondrá la Subsecretaría de Energía, un catastro de edificios y su superficie a utilizar en el año t, así como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas 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 www.gestionaenergia.cl 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>
Medios de verificación	<p>1. Certificado de la Subsecretaría de Energía que acredita la aprobación del curso: "Gestión de Energía en el Sector Público", por parte de Gestor energético del Servicio y Gestor energético para cada edificio utilizado por el Servicio en el año t, nombrado por el Jefe de Servicio.</p> <p>2. Registro de Consumos efectuado disponible en www.gestionaenergia.cl.</p>
Red de Expertos	Subsecretaría de Energía.

Indicador 6	GASTO EN BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO Y ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS
Objetivo de Eficiencia Institucional	Mejorar la eficacia y eficiencia del gasto público
Nombre del Indicador	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
Fórmula de cálculo	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$
Requisitos Técnicos	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Los Montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos informados por las instituciones en el sistema SIGFE de Dipres, en base devengado.</p> <p>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.</p> <p>6. Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29, corresponde al Presupuesto aprobado por el Congreso Nacional.</p>



	7. Cifras en Miles de \$ de cada año.
Medios de Verificación	Reporte del SIGFE con Informe de ejecución del gasto por subtítulo y del presupuesto inicial, del período t, de la institución. Versión ejecución Dipres.
Red de Expertos	Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos

Indicador 7	EJECUCIÓN DE LOS GASTOS EN DICIEMBRE RESPECTO DEL GASTO TOTAL EJECUTADO
Objetivo de Eficiencia Institucional	Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público
Nombre del Indicador	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t
Fórmula de cálculo	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 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. 5. Total de gastos ejecutados acumulados al cuarto trimestre, corresponde al gasto ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t. 6. Cifras en Miles de \$ de cada año
Medios de Verificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Ejecución año t, ejecución acumulada al cuarto trimestre del año t. Versión ejecución Dipres. SIGFE 2. Informe de Ejecución Mensual año t, ejecución del mes de diciembre del año t. Versión Ejecución Dipres, SIGFE.
Red de Expertos	Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos

Tipo de Objetivo N° 3: Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios.

Indicador 8	RECLAMOS RESPONDIDOS
Objetivo de Calidad de Servicio	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.
Nombre del Indicador	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t
Fórmula de cálculo	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos en año t}) * 100$
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 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 analizado 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.
Medios de Verificación	Base de datos con ID del reclamo, bien/servicio que aplica, fecha de ingreso, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta, y estado del reclamo al menos con los estados: ingresado, en análisis, respondido.
Red de Expertos	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda



Indicador 9	TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN
Objetivo de Calidad de Servicio	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.
Indicador	Tiempo promedio de trámites finalizados
Fórmula de cálculo	$(\text{Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año } t) / (\text{N}^\circ \text{ total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año } t)$
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trámite: Requerimiento para cumplir con una obligación que permite acceder a un derecho, realizado por una persona natural y/o jurídica a un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de una respuesta. 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.
Medios de Verificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Base de datos con ID del trámite, fecha de solicitud del trámite realizado por usuario, fecha de finalización del trámite, número de días corridos de tramitación y estado del trámite. 2. Registro Nacional de Trámites del Estado. año t-1, definidos por SEGPRES
Red de Expertos	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

Indicador 10	TRÁMITES DIGITALES
Objetivo de Calidad de Servicio	Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante el uso de tecnologías digitales, generando información consolidada y estandarizada sobre la entrega servicios y beneficios del Estado.
Nombre del Indicador	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.
Fórmula de cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados con registro de transacciones al año } t / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año } t-1) * 100$
Requisitos Técnicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trámite: Requerimiento para cumplir con una obligación que permite acceder a un derecho, realizado por una persona natural y/o jurídica a un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de una respuesta. 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): <ol style="list-style-type: none"> 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, 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 el 31 de diciembre del año anterior (t-1), en 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 Catastro, distinguiendo aquellos trámites que se encuentran digitalizados. 6. Los compromisos de digitalización con registro de transacciones a cumplir durante el



	<p>año t, deberá responder a un plan para los próximos 3 años que permita cumplir con al menos el 80% de los trámites digitales con registro de transacciones de cada institución. Los trámites deben ser seleccionados de acuerdo con los criterios de priorización establecidos por la Red de Expertos:</p> <p>a) Demanda de usuarios b) Asociado a producto estratégico institucional c) Prioridad presidencial</p> <p>7. Un compromiso de digitalización con registro de transacciones se considerará implementado cuando se cumplan las siguientes condiciones copulativas:</p> <p>a) El trámite se encuentra digitalizado al año t b) El trámite posee registro de transacciones en el año t</p> <p>8. La institución deberá informar en la plataforma web dispuesta por Segpres, al 31 de diciembre de 2019:</p> <p>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).</p>
Medios de Verificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro Nacional de Trámites del Estado. año t-1, definidos por SEGPRES 2. Certificado generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con datos efectivos del indicador. 3. Informe de Cumplimiento generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con detalle de cada trámite informado por la institución.
Red de Expertos	División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia

III. FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.

1. Formulación.

El Superintendente del Medio Ambiente es responsable de la definición de los objetivos de gestión que forman parte de las Metas Anuales de Gestión Institucional del año 2019, las cuales serán formuladas durante el año 2018, con el apoyo, coordinación y supervisión de DIPRES como Secretaría Técnica.

2. Evaluación.

El Superintendente del Medio Ambiente será responsable por la veracidad de la información sobre cumplimiento de los objetivos de gestión, que se comunique a la Entidad Evaluadora Externa conforme lo establece el artículo 22°, inciso primero del Reglamento de las Metas Anuales de Gestión. Para estos fines, se solicita la verificación de su cumplimiento a través de la realización de auditorías y control interno.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos, establecidos en base al Programa Marco 2019 y el grado de cumplimiento global de la Superintendencia del Medio Ambiente, será efectuada por una Entidad Evaluadora Externa, según lo establecido en el artículo 21° del Reglamento que regula la aplicación de las Metas Anuales de Gestión (DFL N° 3, de 2010, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia).

Dicho cumplimiento global será el resultado de la suma de las ponderaciones obtenidas en cada uno de los objetivos de gestión, de acuerdo con las reglas que señalan a continuación.

a. Cumplimiento Objetivos de Gestión.

El grado de cumplimiento de cada objetivo de gestión, corresponderá a la suma de las ponderaciones de cada indicador cumplido y parcialmente cumplido, de acuerdo con lo establecido a continuación:



i. Indicadores con mínimo de cumplimiento de 75% de su meta.

El resultado de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá:

- Cumplido si el resultado es al menos de un 100% de su meta y por tanto suma todo el ponderador al tipo objetivo de gestión correspondiente.
- Parcialmente cumplido si el resultado es igual o mayor a 75% y menor a 100%, sumando al objetivo la proporción del ponderador que obtiene al multiplicar por el grado de cumplimiento alcanzado.
- No cumplido si el resultado es menor a 75% de su meta, y por tanto suma 0% al ponderador del objetivo correspondiente.

Además se entenderá por no cumplido un indicador cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- No sea posible verificar los valores reportados por la Superintendencia del Medio Ambiente a través de sus medios de verificación.
- Los valores informados en aplicativo dispuesto por DIPRES no correspondan con los señalados en medios de verificación.
- Los valores informados en los medios de verificación sean inconsistentes (con información del mismo Medio de Verificación o con información que contengan otros Medios de Verificación), presente errores y/u omisiones.
- Los valores informados no correspondan al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta.
- Las razones de incumplimiento no correspondan a causas externas calificadas y no previstas, que limiten seriamente su logro.

Para cada indicador cumplido o parcialmente cumplido, informado con error durante el proceso de evaluación, se descontará un 10% de la ponderación establecida por la Superintendencia del Medio Ambiente, para el respectivo indicador en la formulación de las Metas de Anuales de Gestión.

Una vez concluido el proceso de evaluación respecto de la Superintendencia del Medio Ambiente, se procederá a efectuar el cálculo de la tasa de descuento por error en la información proporcionada, para estos indicadores.

ii. Indicadores con mínimo de cumplimiento de 100% si mide correctamente.

Se entenderá cumplido cada indicador, si está correctamente medido al 31 de diciembre de 2019 de acuerdo con los requisitos técnicos establecidos en cada uno de ellos. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de estos indicadores tomará valores de 0% o 100%.

b. Causa Externa.

El análisis de causa externa calificada y no prevista que invoque la Superintendencia del Medio Ambiente para justificar el incumplimiento de las metas de gestión, se realizará en función del mérito de cada caso, debiendo estar fundamentado el efecto que el factor externo tiene en dicho incumplimiento. Asimismo, deberá cuantificar la incidencia del factor externo, o efectuar una aproximación si aquello no fuere posible.

Sólo se considerará en el análisis del incumplimiento de un objetivo de gestión la existencia de causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente el logro de los objetivos de gestión, tales como hechos fortuitos comprobables, catástrofes y cambios en la legislación, como también las reducciones presupuestarias externas al Ministerio del Medio Ambiente, siempre que afectaren ítems relevantes para el cumplimiento de las metas de gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio.



Artículo 2°: Establécense para la Superintendencia del Medio Ambiente los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2019:

I.- IDENTIFICACION

MINISTERIO	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	PARTIDA	25
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE	CAPÍTULO	03

II. FORMULACION MAG 2019

Marco	Ámbito de Gestión	Área Prioritaria	Objetivos Etapas de Desarrollo o Etapas I	Prioridad	Ponderador
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Planes de prevención y/o descontaminación ambiental fiscalizados en el año t, respecto del total de Planes de prevención y/o descontaminación ambiental programados para el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de Planes de prevención y/o descontaminación ambiental fiscalizados en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de Planes de prevención y/o descontaminación ambiental programados para el año t}) * 100$	100 % [[17 / 17] * 100]		10.00	1
2	Porcentaje de disponibilidad del SNIFA en el año t	$(\text{Disponibilidad del SNIFA (en segundos) en el año t} / \text{año t en segundos}) * 100$	99.03 % [[31315662.72 / 31622400.00] * 100]		10.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo}) * 100$	100 % [[5 / 5] * 100]		5.00	
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	82 % [[93 / 114] * 100]		5.00	
5	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$		X	5.00	
6	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos})$		X	5.00	



hallazgos resueltos en año t	resueltos en año t/Nº total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t)*100				
------------------------------	--	--	--	--	--

Notas:

- Se entenderá por el Número de Planes de Prevención y/o Descontaminación Ambiental fiscalizados durante el año t, aquellas que sean indicadas en la Resolución vigente para el año t de Programas y Subprogramas de Fiscalización Ambiental de Planes de Prevención y/o Descontaminación Ambiental y que al menos, tenga ejecutado un procedimiento de fiscalización, ya sea administrativo o técnico por parte de la Superintendencia o algún Organismo Sectorial, por los cuales la Superintendencia verifica el cumplimiento de los instrumentos de carácter ambiental (Res Ext 1.184/2015). De este modo, un Plan fiscalizado debe generar un informe que contenga antecedentes de al menos una actividad asociada a Coordinaciones y/o Capacitaciones y/o de Fiscalización realizadas en el contexto de dicho instrumento. Así, el indicador busca considerar la suma de Informes por cada Plan de Prevención y/o Descontaminación Ambiental (1 PPDA, 1 Informe) que haya tenido procedimientos por parte de la Superintendencia, respecto del total de Planes de Prevención y/o Descontaminación Ambiental programados y subprogramados para el año t.
Se entenderá por el Número de Planes de Prevención y/o Descontaminación Ambiental programados para el año t, aquellas que sean indicadas en la Resolución vigente para el año t de Programas y Subprogramas de Fiscalización Ambiental de Planes de Prevención y/o Descontaminación Ambiental.
Por lo anterior el propósito de este indicador es mostrar el resultado de cuántos Planes de Prevención y/o Descontaminación Ambiental distintos fueron fiscalizados, respecto del total programado y subprogramado.
- El indicador de disponibilidad corresponderá al porcentaje total del período medido menos la sumatoria (en segundos) de las detenciones programadas y no programadas.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	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		X	10.00
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	14 % [(1565374 /11181243)*100]		10.00
3	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	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(2246974 /2246974)*100]		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de procesos sancionatorios sin Programa de Cumplimiento, resueltos por el Superintendente antes de 180 días hábiles, respecto del total de procesos sancionatorios sin Programa de Cumplimiento, resueltos en el año t.	(Número de procesos sancionatorios sin programas de cumplimiento resueltos por el Superintendente antes de 180 días hábiles/Número Total de procesos sancionatorios sin programa de cumplimiento resueltos en el año t)*100	78 % [(25 /32)*100]		10.00	1
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	97 % [(141 /145)*100]		5.00	
3	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	
4	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	(Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del	60 % [(29 /48)*100]		10.00	



t-1	año t-1)*100			
-----	--------------	--	--	--

Notas:

- 1 Serán Procesos Sancionatorios, todos aquellos casos que inicie una formulación de cargos donde el titular no haya presentado programas de cumplimiento, y que terminan su tramitación en el año t, con una resolución fundada del Superintendente (resolución del Superintendente que absuelve o sanciona al infractor; o la resolución fundada del Superintendente que ordene nuevas diligencias o correcciones del procedimiento, en ejercicio de la facultad del inciso segundo del artículo 54 de la Ley Orgánica Superintendencia del Medio Ambiente), lo cual puede incluir procesos iniciados en el año t-1. A lo anterior debemos agregar que se entenderán como hitos de este proceso, al inicio con la fecha de notificación de la formulación de cargos y como hito de cierre la fecha de la resolución del Superintendente que absuelve o sanciona al infractor; o la resolución fundada del Superintendente que ordene nuevas diligencias o correcciones del procedimiento. Se entenderá por 180 días hábiles efectivos a la suma de días entre el hito de inicio y el hito de cierre descontando los periodos de pausa fundados. Se entenderá por:

Pausas fundadas es: el tiempo que medie entre la suspensión del Proceso Sancionatorio por orden judicial o por Resolución fundada del Instructor, y el reinicio del mismo.

Se entenderá por pausa fundada por orden judicial aquellos casos donde exista un procedimiento judicial que pueda incidir de manera sustancial en el caso. Y por pausa fundada del instructor aquellos casos en que se requiere para poder continuar el procedimiento la consulta a otro organismo con competencia ambiental propia a los componentes que refiera el cargo.

Cabe mencionar que el universo de programas de cumplimiento depende exclusivamente de la decisión de los fiscalizados, considerando las restricciones legales que aplican a este tipo de instrumento.

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE	13953	31/12/2018

Sistema	Nombre Indicador	Nº de Compromisos	Nº Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	6
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	93	0
Trámites Digitalizados	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	29	0

Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.

Nº	Compromiso
1	A.12.04.01 Registro de evento
2	A.14.01.02 Aseguramiento de servicios de aplicación en redes públicas
3	A.14.02.01 Política de desarrollo seguro
4	A.14.02.06 Entorno de desarrollo seguro
5	A.15.02.01 Supervisión y revisión de los servicios del proveedor



6	A.17.01.01 Planificación de la continuidad de la seguridad de la información
7	A.18.02.03 Verificación del cumplimiento técnico

Artículo 3°: Apruébese las metas de gestión institucional, y sus respectivos indicadores y ponderadores, a alcanzar el año 2019.

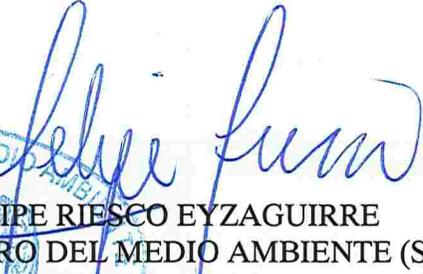
ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

“POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA”



REPUBLICA DE CHILE
MINISTRO
MINISTERIO DE HACIENDA

RODRIGO CERDA NORAMBUENA
MINISTRO DE HACIENDA (S)



MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE
MINISTRO(S)

FELIPE RIESCO EYZAGUIRRE
MINISTRO DEL MEDIO AMBIENTE (S)

