



Reg. N° 30/LI

OFICIO. N° 2760

ANT.: Art. 9 de la Ley N°20.212 de 2007, D.S. N°1.687, de 2007, del Ministerio de Hacienda.

MAT.: Propuesta de Programa Marco de Metas de Eficiencia Institucional año 2021.

SANTIAGO, 30 NOV 2020

DE : IGNACIO BRIONES ROJAS  
MINISTRO DE HACIENDA

A : SRES. MINISTROS DE ESTADO

De conformidad con lo dispuesto en el antecedente, remito a usted la propuesta de Programa Marco para la "Formulación de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) para el año 2021" de las instituciones afectas a la Ley N°20.212.

#### I. PROPUESTA PROGRAMA MARCO MEI 2021

1.- El Programa Marco propuesto, basado en los principios de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, expresados en el Área Prioritaria de Monitoreo del Desempeño Instruccional, contiene tres tipos de objetivos de gestión, vinculados a la gestión eficaz, la eficiencia y la calidad de los servicios proporcionados por las Instituciones:

- Objetivo N°1 Gestión Eficaz: consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación y control de gestión y mejorar los resultados operacionales.
- Objetivo N°2 Eficiencia Institucional: consiste en favorecer el buen uso de la energía, realizar procesos de compras eficientes y mejorar el desempeño financiero de las Instituciones.
- Objetivo N°3 Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios: consiste en mejorar el grado de satisfacción usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la gestión de los reclamos, la digitalización de los trámites y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.

2.- Las Instituciones deberán comprometer Objetivos de Gestión, los que serán medidos a través de Indicadores de Desempeño (cuya ponderación no podrá ser inferior a 5%) o instrumentos de similar naturaleza (Sistema de Planificación y Control de Gestión). La suma de las ponderaciones para los 3 Objetivos de Gestión deberá ser igual a 100%. (Cuadro 1 Programa Marco 2021- General).

3.- Las Instituciones deberán comprometer Indicadores de Desempeño correspondientes a cada uno de los Objetivos de Gestión conforme a lo siguiente:

09179/2020

**Objetivo N°1 Gestión Eficaz**

- Tasa de Accidentes Laborales.
- Medidas de Equidad de Género.

**Objetivo N°2 Eficiencia Institucional**

- Índice Eficiencia Energética.
- Concentración del Gasto subtítulos 22 y 29.
- Licitaciones con dos o menos Oferentes.

**Objetivo N°3 Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios**

- Satisfacción Neta de Usuarios.
- Reclamos Respondidos.
- Trámites Digitales.
- Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

4.- Los Indicadores de Desempeño: “Medidas de Equidad de Género”; “Índice Eficiencia Energética”; “Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29”; “Licitaciones con dos o menos Oferentes”; “Reclamos Respondidos” y “Trámites Digitales” serán obligatorios para los Servicios.

5.- Las Instituciones deberán comprometer los Indicadores de Desempeño: “Tasa de Accidentes Laborales” y “Solicitudes de Acceso a Información Pública” solo cuando el desempeño no alcanza un estándar definido, lo que será determinado conforme a los parámetros objetivos indicados por la respectiva Red de Expertos, y previa aprobación por parte del Ministro de Hacienda.

6.- El indicador “Satisfacción Neta de Usuarios” deberá ser comprometido solo por aquellos Servicios que atienden usuarios finales definidos por el Ministro de Hacienda.

7.- Adicionalmente, las Instituciones deberán comprometer un mínimo de uno (1) y un máximo de tres (3) Indicadores Específicos, seleccionados entre aquellos presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2021 (Formulario H), conforme a lo señalado en el Cuadro 1. Programa Marco 2021 – General.

Para lo anterior, los indicadores y metas comprometidos por el Jefe de Servicio deberán ser aprobados por el Ministro del ramo y por el Ministro de Hacienda.

8.- Las Instituciones deberán comprometer un mejoramiento global de los Objetivos de Gestión respecto de lo logrado en períodos anteriores, expresado en las metas de los indicadores para el año 2021.

9.- Las Instituciones de reciente creación, entendiéndose por tales todas las que iniciaron sus funciones en los años 2018, 2019 y 2020, deberán comprometer el Sistema de Planificación y Control de Gestión, según el grado de desarrollo que hayan alcanzado durante el año 2020, conjuntamente con los Objetivos de Gestión, indicadores y niveles mínimos de exigencia conforme a lo señalado en el Cuadro 2. Programa Marco 2021. Instituciones Nuevas y de Reciente Creación (2018 -2020).

10.- Las Instituciones nuevas, entendiéndose por tales las que iniciarán sus funciones en el año 2021, deberán comprometer solo la instalación del Sistema de Planificación y Control de Gestión, en sus etapas iniciales conforme a lo señalado en los cuadros Cuadro 3. Resumen Objetivos y Requisitos Técnicos del Sistema de Planificación y Control de Gestión y Cuadro 4. Sistema de Planificación y Control de Gestión.

11.- Para comprometer indicadores con una meta asociada, el Servicio deberá contar con datos efectivos de los últimos 3 años (2017, 2018 y 2019).

En aquellos casos en que justificadamente, no sea posible contar con los valores efectivos correspondientes al período señalado en el párrafo anterior, se podrá comprometer solo la medición correcta del o los indicadores, previa aprobación del Ministro de Hacienda.

12.- Los Indicadores de Desempeño en los que solo procede la medición correcta son Índice de Eficiencia Energética y Satisfacción Neta de Usuarios.

13.- Los Objetivos de Gestión, sus indicadores de desempeño y porcentaje mínimo de cumplimiento se detallan en los siguientes cuadros.

**Cuadro 1. Programa Marco 2021 – General**

N°	Tipos de Objetivo de Gestión	Indicadores de Desempeño	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento
1	Gestión Eficaz	Tasa de Accidentes Laborales	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%
		Indicador 1 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por el Ministro del ramo 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 del ramo y aprobado por el Ministro de Hacienda.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%
2	Eficiencia Institucional	Índice de Eficiencia Energética	100% si mide correctamente
		Concentración del Gasto subtítulos 22 y 29.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%
		Licitaciones con dos o menos oferentes	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%
3	Calidad de los Servicios	Satisfacción Neta de Usuarios	100% si mide correctamente
		Reclamos Respondidos	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%
		Trámites Digitales	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%
		Solicitudes de Acceso a la Información Pública	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 del ramo y aprobado por el Ministro de Hacienda.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%

**Cuadro 2. Programa Marco 2021. Instituciones de Reciente Creación (2018 -2020)**

N°	Tipo de Objetivo de Gestión	Indicadores de Desempeño/Sistema de Gestión	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento
1	Gestión Eficaz	Tasa de Accidentes Laborales	100% si mide correctamente
		Medidas de Equidad de Género	100% si mide correctamente
		Sistema de Planificación y Control de Gestión	Ver cuadro N°3
2	Eficiencia Institucional	Índice de Eficiencia Energética	100% si mide correctamente
		Concentración del Gasto subtítulos 22 y 29.	100% si mide correctamente
		Licitaciones con dos o menos Oferentes	100% si mide correctamente

3	Calidad de los Servicios	Trámites Digitales	100% si mide correctamente
		Reclamos Respondidos	100% si mide correctamente
		Solicitudes de Acceso a la Información Pública	100% si mide correctamente

14.- Los indicadores de desempeño de cada Objetivo de Gestión, su fórmula de cálculo, requisitos técnicos y Red de Expertos son los siguientes:

<b>Indicador 1</b>	<b>TASA DE ACCIDENTES LABORALES</b>
<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	Gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accidente 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. La determinación del indicador debe considerar Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto.</li> <li>2. 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. Los trabajadores que hayan estado ausentes o con licencia médica durante todo el mes, no deben contabilizarse en el respectivo mes. Si ellos son reemplazados por trabajadores dependientes, éstos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</li> <li>3. Todos los accidentes del trabajo ocurridos en el año t deben ser investigados, determinando sus causas, las medidas inmediatas y correctivas, justificando los casos en que no se haya finalizado la investigación en el año t. Los informes de investigación finalizados deben ser remitidos a SUSESO través de su aplicación web.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO.

<b>Indicador 2</b>	<b>MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO</b>
<b>Objetivo de Gestión Eficaz</b>	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.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$

<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las medidas para la igualdad de género son el conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y estratégicas, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental vigente y a los productos estratégicos definidos en el formulario A1 2021 que realizan los Servicios, y a través de las cuales abordan programas y/o líneas de trabajo orientadas a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género, correspondientes al ámbito de acción del Servicio.</li> <li>2. El Jefe de Servicio deberá comprometer un mínimo de una (1) y un máximo de cinco (5) medidas de género a implementar en el año t, y especificar un compromiso por cada medida seleccionada. Solo se podrán seleccionar medidas incluidas en el listado que se señala a continuación, previa opinión técnica de la Red de Expertos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.</li> <li>ii. Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.</li> <li>iii. Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.</li> <li>iv. Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género</li> <li>v. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género</li> <li>vi. Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio-con perspectiva de género</li> <li>vii. Legislación y/o normativas, con perspectiva de género.</li> <li>viii. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.</li> </ol> <p>Una medida se considerará implementada cuando cuente con la opinión técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género respecto a que dicha medida, contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género correspondiente al ámbito de acción del Servicio, que se realizó en su totalidad y que cuenta con la documentación de respaldo.</p> </li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género.

<b>Indicador 3</b>	<b>INDICE EFICIENCIA ENERGÉTICA</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico de los consumos energéticos del Servicio, procurando su disminución paulatina, en función de las condiciones propias de cada Institución.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t}}{\text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}} \right)$
<b>Requisitos técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 de uso exclusivo de los inmuebles utilizados por el Servicio y que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición.</li> <li>2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán la electricidad y el gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</li> <li>3. Un mes se entenderá completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo dentro del mes (debido a posibles diferencias en la fecha de fin de la lectura de una factura con la fecha de inicio de lectura de la siguiente).</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Para el cálculo, la conversión a Kwh será realizada en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía.</li> <li>5. Se entenderá por inmueble a toda edificación utilizada por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas, independientemente de la condición de propiedad.</li> <li>6. La ST (Superficie Total) corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de inmuebles que cada Servicio utilice durante el periodo de medición.</li> <li>7. Cada Servicio, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, el catastro de todos los inmuebles que utiliza detallando su información básica (dirección, número(s) de rol(es) y superficie),</li> <li>8. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, sus consumos energéticos de electricidad y gas de 12 meses completos del período t, para cada uno de los inmuebles del catastro, registrados y utilizados por el Servicio, tengan éstos medidores compartidos o de uso exclusivo. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, (boleta, factura electrónica, documento de la empresa correspondiente o registro gráfico del remarcador).</li> <li>9. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Subsecretaría de Energía, Ministerio de Energía.

<b>Indicador 4</b>	<b>CONCENTRACIÓN DEL GASTO SUBTÍTULOS 22 Y 29</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos en los meses finales del año.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$
<b>Requisitos técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los subtítulos 22 (Bienes y Servicios de Consumo) y 29 (Adquisición de Activos No Financieros) se encuentran definidos en el Decreto N°854 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina clasificaciones presupuestarias.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. Los montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos disponibles en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), en base devengado.</li> <li>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 pagados.</li> <li>6. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t a los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año t.</li> </ol>

	<p>7. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t a los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del año t.</p> <p>8. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t a los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución entre el 1 y el 31 de diciembre del año t.</p> <p>9. Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t, corresponde al gasto de subtítulos 22 y 29 ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</p> <p>10. Cifras en Miles de \$ de cada año.</p>
<b>Red de Expertos</b>	Subdirección de Presupuestos, Dirección de Presupuestos.

<b>Indicador 5</b>	<b>LICITACIONES CON DOS O MENOS OFERENTES</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contar con procesos de compra participativos y eficientes.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 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.</li> <li>b. La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde.</li> <li>c. Las "Informadas", que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N°19.886 en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma.</li> <li>d. Las licitaciones en estado "Revocada", siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de las ofertas.</li> <li>e. Las licitaciones en estado "Suspendida", sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por un Tribunal con posterioridad al cierre de la recepción de ofertas.</li> </ol> </li> <li>2. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, no considera las re-adjudicaciones.</li> <li>3. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas con dos o menos 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 t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado "desierta" por falta de oferentes, y aquellas que hayan recibido 1 o 2 ofertas.</li> <li>4. Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</li> </ol>

**Red de Expertos** Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP).

<b>Indicador 6</b>	<b>SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS</b>
<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las Instituciones del Estado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la Institución
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuarios encuestados que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la Institución: corresponden al porcentaje de respuestas con nota 6 y 7, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano. Usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la Institución, corresponden al porcentaje de respuestas con nota entre 1 y 4, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano.</li> <li>2. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos.</li> <li>3. El marco muestral para cada institución se organiza en grupos o estratos, definidos por servicios y/o canal a través del cual se entrega. En cada grupo o estrato el muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianza máxima y un nivel de confianza de 95% y cuando corresponda corrección por finitud (límite).</li> <li>4. La muestra por encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios definido y representativa a nivel nacional, seleccionada aleatoriamente, con un error muestral total efectivo de máximo 2,5% para un marco muestral mayor o igual a 10.000, y un error muestral total efectivo de máximo 5,0% para un marco muestral menor a 10.000.</li> <li>5. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en <a href="https://satisfaccion.gob.cl/">https://satisfaccion.gob.cl/</a>.</li> <li>6. La medición es realizada por una empresa externa contratada a través de un proceso sujeto a las normas de la ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en coordinación con la Red de Expertos.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.

<b>Indicador 7</b>	<b>RECLAMOS RESPONDIDOS</b>
<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos(as) reciben de las Instituciones del Estado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se consideran reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Se entiende por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutoria por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.</li> <li>3. Se entiende por respuesta resolutoria la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.</li> <li>4. Total de reclamos recibidos al año t, corresponde a los reclamos recepcionados por el Servicio en el año t, incluyendo los reclamos recibidos en años anteriores y no respondidos.</li> <li>5. El periodo de medición para los reclamos recibidos considera años anteriores y hasta el 31 de diciembre del año t. El periodo de medición para los reclamos respondidos considera del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y con la Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos sobre Contratos de Suministro y Prestación de Servicios, y aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la Institución receptora del reclamo.</li> <li>7. El Servicio deberá precisar el código único de identificación (ID) del reclamo, actuaciones, atenciones o productos (bien y/o servicio) que aplica, fecha de ingreso del reclamo, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta y estado del reclamo, considerando únicamente los siguientes estados: ingresado, en análisis, respondido.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

<b>Indicador 8</b>	<b>TRÁMITES DIGITALES</b>
<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante la digitalización de trámites, en el marco de la meta presidencial de un 80% de trámites disponibles en línea.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año } t / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año } t) * 100.$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural o jurídica acceda a un producto (bien o servicio) entregado por un órgano de la Administración Central del Estado, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de una respuesta final al solicitante.</li> <li>2. Respuesta final: aquella en virtud de la cual concluye el respectivo trámite al resolver sobre la entrega del producto que da lugar al mismo, pudiendo ser una respuesta favorable o desfavorable.</li> <li>3. Trámites digitalizados: Corresponde a los que se encuentren en los siguientes niveles de digitalización: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Trámite Nivel 3d digitalizado: aquel que 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, con una interpretación jurídica fundada y firmada por el Jefe de Servicio.</li> <li>b. Trámite digitalizado Nivel 4: aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital.</li> </ol> </li> </ol> <p>Los trámites se entenderán digitalizados cuando puedan ser verificados a través de una herramienta analítica web.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Registro Nacional de Trámites: instrumento oficial que contiene el registro de todos los trámites de la Administración Central del Estado, administrado por SEGPRES.</li> <li>5. El Servicio deberá mantener actualizada la información en el Registro Nacional de Trámites, la que deberá contener al menos la nómina de trámites, su caracterización e información de transacciones, que corresponden a la contabilización de los trámites finalizados por mes y canal de atención disponible.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

<b>Indicador 9</b>	<b>SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>
<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Responder las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en un plazo máximo de 15 días.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año } t \text{ en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año } t / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t, independientemente de cuando hayan ingresado.</li> <li>2. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas en que la respuesta fue entregada, derivada, está a la espera de retiro de la información o fue desistida.</li> <li>3. Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.</li> <li>4. Las Instituciones deberán utilizar el “Portal Transparencia Chile”, del Consejo para la Transparencia, o en su defecto, establecer una interoperación entre el sistema utilizado por el Servicio y el Portal para la Transparencia.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

15.- Las Instituciones nuevas y de reciente creación referidas en los numerales 9 y 10, deberán comprometer el Sistema de Planificación y Control de Gestión, el cual forma parte del Objetivo N°1 de Gestión Eficaz. Las etapas de desarrollo del Sistema, los Objetivos de Gestión, la ponderación mínima del cada uno de ellos, los requisitos técnicos, su descripción y porcentaje mínimo de cumplimiento son los que a continuación se señalan:

**Cuadro 3. Resumen Objetivos y Requisitos Técnicos del Sistema de Planificación y Control de Gestión**

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Mínima de Objetivo de Gestión	Requisitos Técnicos	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento Requisito Técnico	Porcentaje de Cumplimiento de Objetivo de Gestión (Requisitos Técnicos o Indicadores de Desempeño)
Etapa 1	1 Definiciones Estratégicas	5%	7	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 1
Etapa 2	2 Diseño del Sistema de Información de Gestión, SIG	5%	2	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 2
Etapa 3	3 Implementación SIG	5%	1	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 3
	4 Formulación Indicadores de Desempeño Ley de Presupuestos	5%	3	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 4
Etapa 4	5 Evaluación Indicadores de Desempeño Ley de Presupuestos	5%	2	100% si se cumplen los dos (2) requisitos técnicos, y 0% si no se cumplen los dos (2) requisitos técnicos, aplicado a cada indicador comprometido	Proporción de los indicadores que cumplen con los dos (2) requisitos técnicos sobre el total de indicadores comprometidos del objetivo 5
	6 Elaboración del Programa de Seguimiento	5%	2	100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 6

**Cuadro 4. Sistema de Planificación y Control de Gestión**

AREA	SISTEMA	OBJETIVO
Planificación y Control de Gestión	Planificación y Control de Gestión	Diseñar e implementar gradualmente (etapas de desarrollo) procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de información para apoyar la toma de decisiones y rendición de cuentas de su gestión institucional.
<b>ETAPA 1</b>		
<b>OBJETIVO DE GESTIÓN</b>		<b>REQUISITOS TECNICOS</b>
1. La institución establece las Definiciones Estratégicas (misión, objetivos estratégicos, bienes y servicios, organismos colaboradores y clientes/usuarios/beneficiarios), de acuerdo con su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, y recursos asignados, y las presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A-1).		La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, de acuerdo con su legislación, a las Definiciones Estratégicas Ministeriales vigentes, prioridades presupuestarias, y a recursos asignados en la Ley de Presupuestos, definiendo correctamente los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Misión. Esto es, permite identificar en su declaración el qué, cómo, para quién define su razón de ser la institución.</li> <li>2. Identificación de los objetivos estratégicos ministeriales establecidos por el Ministerio del ramo con SEGPRES.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Objetivos estratégicos del Servicio expresados como resultados esperados y cómo se lograrán.</li> <li>4. Productos estratégicos, sub-productos y productos específicos definidos como bienes y/o servicios y su vinculación con la oferta programática, cuando corresponda.</li> <li>5. Organismos Colaboradores de sus funciones.</li> <li>6. Clientes/usuarios/beneficiarios claros, precisos, cuantificables, y que corresponden a quienes reciben los productos estratégicos.</li> <li>7. Gasto distribuido por producto estratégico y/o gestión interna según corresponda</li> </ol>
<p><b>ETAPA 2</b></p> <p>2. La institución diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior y considerando al menos la definición de procesos estratégicos, procesos de soporte y de centros de responsabilidad; la identificación de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la provisión de bienes y servicios y en los procesos de soporte, y el diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño.</p>	<p>El Servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), el que deberá ser aprobado por el Jefe de Servicio y deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Levantamiento y definición de centros de responsabilidad, de procesos (subprocesos, actividades) estratégicos (asociadas a la provisión de los bienes y/o servicios) y de soporte, que se relacionen con las definiciones estratégicas identificados en la etapa anterior.</li> <li>2. Definición de los indicadores de desempeño relevantes para medir la provisión de bienes y/o servicios y procesos de soporte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificando dimensiones y ámbitos de control</li> <li>- Señalando correctamente la fórmula de cálculo.</li> <li>- Señalando el producto (bien y/o servicio) al que se vincula o procesos de soporte.</li> <li>- Señalando los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información.</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>ETAPA 3</b></p> <p>3. La institución tiene en pleno funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos y operan todos los sistemas de recolección y sistematización de la información y por lo tanto las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones.</p>	<p>El Servicio tiene en pleno funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión, para lo cual:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mide correctamente los indicadores de desempeño elaborados e identificados, esto es: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación.</li> <li>- Los valores informados en los medios de verificación son consistentes con información del mismo medio de verificación o con la contenida en otros medios de verificación, y no presentan errores y/u omisiones.</li> <li>- Los valores informados corresponden al alcance y/o periodo de medición.</li> </ul> </li> </ol>
<p>4. La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño (Formulario H) que miden los aspectos relevantes de su gestión.</p>	<p>El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño, cumpliendo con los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Miden los aspectos relevantes de la gestión del Servicio cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuenta con indicadores en ámbito de producto y/o resultado o el 70% del presupuesto total del Servicio cuenta con indicadores en ámbito de producto y/o resultado;</li> <li>2. La meta de cada indicador cuenta con la opinión favorable de la Dirección de Presupuestos.</li> </ol>

	<p>3. Los indicadores están correctamente formulados cuando se cumple que se presentan sin errores, y/u omisiones: nombre del indicador, fórmula de cálculo, ámbito de control y dimensión, vinculación con productos estratégicos, notas técnicas cuando corresponda y medios de verificación.</p>
<p><b>ETAPA 4</b></p>	
<p>5. La institución evalúa el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año.</p>	<p>El Servicio evalúa los resultados de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año. Para ello:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compara los datos efectivos con la meta de cada indicador, considerando la comparación de cada operando (numerador y denominador) como el valor efectivo del indicador. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analiza los resultados de cada indicador cumplido, no cumplido o sobre cumplido, identificando las causas de dicho resultado, con el centro de responsabilidad correspondiente.</li> <li>- Revisa los indicadores no cumplidos y/o sobre cumplidos cuyas causas sean afectadas por variables externas a la gestión del Servicio.</li> <li>- Identifica las causas que originaron los resultados obtenidos en los indicadores de desempeño evaluados, cumplidos, no cumplidos y sobre cumplidos.</li> </ul> </li> <li>2. Mide correctamente, esto es: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación;</li> <li>- Los valores informados en los medios de verificación son consistentes con información del mismo medio de verificación o con la contenida en otros medios de verificación, y no presentan errores y/u omisiones;</li> <li>- Los valores informados en el aplicativo dispuesto por DIPRES, corresponden a los señalados en los medios de verificación;</li> <li>- Los valores informados corresponden al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta.</li> </ul> </li> </ol>
<p>6. La institución elabora el Programa de Seguimiento para los indicadores no cumplidos de los indicadores evaluados, presentados en la formulación del presupuesto para el presente año, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables.</p>	<p>El Servicio elabora un Programa de Seguimiento para el año siguiente, aprobado por el Jefe de Servicio, de los indicadores evaluados que hayan sido o no afectados por causas externas justificadas, señalando al menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las recomendaciones de mejoramiento que surgen del análisis de los resultados de todos los indicadores no cumplidos, sobre cumplidos, hayan sido o no afectados por causas externas justificadas e indicadores cumplidos a los cuales les sea aplicable alguna acción de mejoramiento.</li> <li>2. Los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido por cada indicador, derivados de las recomendaciones de mejoramiento formuladas, identificando las actividades, los plazos de ejecución, responsables y medios de verificación.</li> </ol>
<p><b>RED DE EXPERTOS</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda.</li> </ul>	



16.- El desarrollo de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI), comprende las etapas de Formulación, Implementación, Evaluación y Cumplimiento, las que deberán sujetarse a las siguientes reglas.

La Jefatura Superior del Servicio deberá informar, previo al inicio de cada proceso, la Propuesta de MEI a los funcionarios de su repartición, a través de sus delegados de personal o a través de las asociaciones de funcionarios, si las hubiere, como asimismo las acciones de seguimiento de los compromisos, y los resultados de la evaluación.

a) La formulación corresponde al proceso que tiene por objeto establecer para cada Servicio, los Objetivos de Gestión a alcanzar en el año siguiente, sobre la base del Programa Marco acordado.

El Ministro del ramo y la Jefatura Superior del Servicio son responsables de la definición de los objetivos de gestión, ajustados al Programa Marco, los cuales serán formulados durante el año 2020, con el apoyo, coordinación y supervisión de DIPRES como Secretaría Técnica.

Será responsabilidad del Ministro del ramo velar por la calidad técnica, la coherencia intersectorial y el nivel de exigencia de los objetivos de gestión incluidos en las MEI de las instituciones dependientes o relacionadas.

En aquellas situaciones originadas en características particulares de algún Servicio, que dificulten la aplicación de un determinado Objetivo de Gestión, el cumplimiento del objetivo se podrá concretar de un modo distinto a lo señalado en el Programa Marco acordado, siempre que se trate de una situación excepcional, debidamente justificada y no se altere la esencia del objetivo en cuestión.

Los antecedentes que explican las características particulares de la Institución deberán ser informados y justificados en su propuesta de MEI, para ser analizados y proceder a su aprobación, si correspondiere, por parte del Ministro de Hacienda. Una vez aprobadas las MEI del Servicio, dichos antecedentes pasan a formar parte de éstas.

b) La implementación de las MEI será responsabilidad de la jefatura Superior de Servicio e incluye la ejecución de las acciones necesarias para cumplir los objetivos de gestión comprometidos y el ejercicio de los mecanismos de control, seguimiento y evaluación permanente de dicho cumplimiento.

El Ministro del ramo dispondrá la creación de las instancias técnicas necesarias para controlar y evaluar el desarrollo de las MEI y el cumplimiento de los objetivos comprometidos por los Servicios relacionados o dependientes. Asimismo, deberá informar oportunamente todas aquellas circunstancias que pudieran incidir o afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos.

c) El desarrollo de los Objetivos de Gestión e Indicadores por parte de los Servicios será apoyado por Instituciones Públicas con conocimiento especializado, denominadas Redes de Expertos, encargadas de asesorar a los Servicios proporcionando la asistencia técnica necesaria.

Las Redes de Expertos corresponden a las individualizadas en cada uno de los indicadores y Sistema; y entre sus funciones está la de prestar apoyo a las Instituciones en la formulación e implementación de las Metas de Eficiencia Institucional, como asimismo, disponer los medios tecnológicos y/o formatos de bases de datos para efectos de facilitar el registro de la información correspondiente a los medios de verificación de los indicadores comprometidos, para efectos de la evaluación del grado de cumplimiento de cada Indicador.

Los medios de verificación de los indicadores comprometidos corresponden a aquellos antecedentes que permiten acreditar la realización de cada uno de los Objetivos de Gestión, y de sus respectivos requisitos técnicos.



En aquellos casos, en que la Red de Expertos no cuente con aplicativos o formatos que permitan al Servicio registrar los antecedentes de respaldo de sus indicadores, la información del respectivo indicador deberá ser proporcionada directamente por el Servicio.

d) La evaluación corresponde al proceso que tiene por objeto determinar el grado de cumplimiento global de los objetivos de gestión comprometidos en las Metas de Eficiencia Institucional -en base a una validación técnica de expertos externos- y el porcentaje de incentivo que corresponderá recibir a cada uno de los funcionarios de los respectivos Servicios.

El Ministro del ramo será responsable por la veracidad de la información sobre cumplimiento de los objetivos de gestión, que se comuniquen al Ministro de Hacienda. Para estos fines, se solicita la verificación de su cumplimiento a través de la realización de auditorías y control interno, y con el apoyo de los representantes ministeriales designados.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos, establecidos en base al Programa Marco 2021 y el grado de cumplimiento global de la Institución, será realizada por el Ministro de Hacienda, con el apoyo de la Dirección de Presupuestos. Por su parte, el proceso de validación técnica del cumplimiento de los objetivos de gestión de los Servicios será realizado por expertos externos al Ejecutivo, contratados por licitación pública a través de la Secretaría Técnica, con el apoyo de la Red de Expertos.

e) El cumplimiento global de las MEI, será el resultado de la suma de las ponderaciones obtenidas en cada uno de los Objetivos de Gestión. El nivel de cumplimiento de cada Objetivo de Gestión corresponderá a la suma de las ponderaciones de cada indicador cumplido y parcialmente cumplido, y del sistema de planificación y control de gestión, cuando corresponda.

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%.
- Parcialmente cumplido si el resultado es igual o mayor a 75% y menor a 100%.
- No cumplido si el resultado es menor a 75%.

Un indicador cumplido será aquel que logra el 100% de su meta y por tanto suma todo el ponderador al Objetivo de Gestión correspondiente. Un indicador parcialmente cumplido será aquel que logra menos de un 100% de su meta y 75% o más, sumando la proporción del ponderador que obtiene al multiplicar por el grado de cumplimiento alcanzado. Un indicador no cumplido será aquel que logra menos de un 75% de su meta, y por tanto suma 0% al ponderador del objetivo correspondiente.

Un indicador se considerará no cumplido cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- No es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación.
- Los valores informados en el aplicativo dispuesto por DIPRES no correspondan con los señalados en los medios de verificación.
- Los valores informados en los medios de verificación son inconsistentes (con información del mismo medio de verificación o con la contenida en otros medios de verificación), presente errores y/u omisiones.
- Los valores informados no corresponden al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta.

- Las razones del incumplimiento no corresponden a causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente su logro.

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 2021 y cumple con todos los requisitos técnicos establecidos. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.

iii) Cumplimiento Sistema de Planificación y Control de Gestión

- La ponderación total obtenida en el Sistema corresponderá a la suma de las ponderaciones logradas en cada objetivo de gestión.
- La ponderación lograda en cada objetivo de gestión corresponderá al porcentaje de requisitos técnicos cumplidos del respectivo objetivo, multiplicado por la ponderación comprometida en dicho objetivo, con excepción del objetivo N°5.
- Cada requisito técnico tomará valores de 100% si cumple y 0% si no cumple. Un requisito técnico está cumplido cuando es posible verificar todo su contenido a través de los medios de verificación presentados por el Servicio.
- La ponderación lograda del objetivo de gestión N°5, etapa 4, corresponderá al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores comprometidos, multiplicado por la respectiva ponderación comprometida para dicho objetivo. Un indicador se entenderá cumplido cuando es posible verificar la implementación de los dos (2) requisitos técnicos, a través de los medios de verificación presentados por el Servicio.

17.- Se entenderá que hay error cuando se presente al menos, una de las siguientes situaciones:

- Error de omisión: los archivos de medios de verificación que no corresponden al Indicador se encuentran incompletos, total o parcialmente en blanco, ilegibles, con correcciones y/o enmiendas que no hacen posible verificar los valores.
- Error de inconsistencia: la información de los medios de verificación presenta diferencias en su propio contenido y/o con lo informado en la aplicación web de DIPRES, de las Redes de Expertos y/o con otras fuentes oficiales.
- Error de exactitud: la información presentada no corresponde al alcance y/o al periodo de medición definido para el indicador.

Para cada Indicador cumplido o parcialmente cumplido, informado con error durante el proceso de evaluación, se descontará un 10% de la ponderación establecida por el Servicio para el respectivo indicador en la formulación de las MEI.

Una vez concluido el proceso de evaluación respecto de cada Servicio, se procederá a efectuar el cálculo de la tasa de descuento por error en la información proporcionada. Con todo, y una vez efectuado el cálculo de la tasa de descuento por error, se determinará el cumplimiento global de los indicadores y de los Objetivos de Gestión.

18.- El análisis de causa externa que invoque un Servicio para justificar el incumplimiento de un Objetivo 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 factible.

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 cual depende o con el cual se relaciona, siempre que afectaren ítems relevantes para el cumplimiento de las MEI.

19.- El proceso de formulación de las MEI de la institución se efectuará en la aplicación dispuesta por la Dirección de Presupuestos, con acceso restringido en su sitio web "Proceso de \_Formulación PMG/MEI 2021" (ingreso mediante nombre de usuario y contraseña), garantizando la privacidad y seguridad de la información presentada por cada institución.

## II. DISPOSICIONES ESPECIALES

De acuerdo a lo señalado, solicito a Ud. pronunciarse sobre esta propuesta de Programa Marco, aprobándolo o en su defecto enviando una nueva propuesta.

El Programa Marco 2021 deberá ser convenido por el Ministro del ramo en conjunto con el Ministro de Hacienda, mediante decreto expedido bajo la fórmula "por orden del Presidente de la República". Un formato sugerido de dicho decreto será dispuesto en los próximos días por DIPRES, sin perjuicio del análisis de las respectivas áreas jurídicas.

Si existe acuerdo con el Programa Marco propuesto, se solicita enviar junto con el oficio de respuesta que lo aprueba, el Decreto antes mencionado, firmado por el Ministro del ramo, para firma del Ministro de Hacienda.

El plazo para el envío de la respuesta a esta propuesta es hasta el día viernes 04 de diciembre del presente año, y deberá ser anterior al inicio del proceso de formulación, que se informará en aplicativo Web correspondiente.

Una vez aprobado el Programa Marco y en base a él, se iniciará el proceso de Formulación de Metas de Eficiencia Institucional. Para esto, la Dirección de Presupuestos informará las instrucciones y el calendario correspondientes.

Saluda atentamente a Ud.



REPUBLICA DE CHILE  
MINISTRO  
MINISTERIO DE HACIENDA

**IGNACIO BRIONES ROJAS**  
Ministro de Hacienda

DIRECCION DE PRESUPUESTOS  
DIRECTOR  
Ministerio de Hacienda

  
SRB/LIL/JDM/RMA



Distribución:

- Ministro de Economía, Fomento y Turismo:  
Fiscal Nacional Económico.  
Director Instituto Nacional de Propiedad Industrial.  
Director Servicio Nacional del Consumidor.  
Superintendente de Insolvencia y Re-emprendimiento.
- Ministro de Salud:  
Superintendente de Salud.
- Ministra de Energía:  
Superintendente de Electricidad y Combustibles.
- Ministro de Obras Públicas:  
Superintendente de Servicios Sanitarios.
- Ministro del Trabajo y Previsión Social:  
Superintendente de Pensiones.  
Superintendente de Seguridad Social.
- Subsecretario de Hacienda:  
Director de Compras y Contratación Pública.  
Presidente de la Comisión para el Mercado Financiero.  
Superintendente de Casinos de Juego.  
Director de la Unidad de Análisis Financiero.
- Ministro de Educación:  
Superintendente de Educación.  
Superintendente de Educación Superior.
- Of. de Partes de Hacienda.
- Of. de Partes de Dipres.