



Reg. N° 027/LI

OF DE PARTES DIPRES
29.10.2019 11:29

M. HACIENDA OF PARTES
23.10.2019 12:33

OFICIO. N° 2060

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 2020.

2137

SANTIAGO, 28 OCT 2019

DE : FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
MINISTRO DE HACIENDA

A : MARCELA CUBILLOS SIGALL
MINISTRA DE EDUCACIÓN

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 2020" de las instituciones afectas a la Ley N° 20.212.

I. PROPUESTA PROGRAMA MARCO MEI 2020

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, perfeccionar las acciones de fiscalización, planificación y control de gestión y los resultados operacionales.
- Objetivo N°2: Eficiencia Institucional consiste en favorecer el buen uso de la energía, realizar procesos de compra 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, los procesos de atención y la digitalización de los trámites.

2.- Cada tipo de objetivo de gestión será medido 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%.

3.- Las Instituciones deberán comprometer indicadores de desempeño correspondientes a cada uno de los Objetivos de Gestión definidos en el Numeral 1 conforme a lo siguiente:

Objetivo N° 1 Gestión Eficaz

- Tasa de Accidentes Laborales.
- Medidas de Equidad de Género.
- Cobertura de la Fiscalización.
- Eficacia de la Fiscalización.



08834/2019



Objetivo N° 2 Eficiencia Institucional

- Índice 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.
- Licitaciones sin Oferentes.

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

- Satisfacción Neta de Usuarios.
- Reclamos Respondidos.
- Tiempo promedio de tramitación.
- Trámites Digitales.
- Solicitudes de acceso a la información pública.

4.- Adicionalmente, las Instituciones deberán comprometer Indicadores Específicos seleccionados entre aquellos presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2020 (formulario H), con un máximo de tres. Los indicadores y metas seleccionados por el Jefe de Servicio, deberán ser aprobados por el Ministro del ramo y por el Ministro de Hacienda.

5.- Las instituciones deberán comprometer un mejoramiento global de los Objetivos de Gestión, expresados en las metas de los indicadores para el año 2020, respecto de lo logrado en períodos anteriores.

6.- Las Instituciones que durante el año 2019 implementaron los tres tipos de Objetivos de Gestión o finalizaron la instalación del Sistema de Planificación y Control de Gestión, deberán comprometer los objetivos de gestión indicados en el Numeral 3, con sus correspondientes indicadores de desempeño, de acuerdo a la naturaleza o función de la institución, con el nivel mínimo de exigencia establecido para cada uno de ellos conforme a lo señalado en el cuadro N°1.

7.- Las Instituciones de reciente creación (años 2017, 2018 y 2019) deberán comprometer el Sistema de Planificación y Control de Gestión según el grado de desarrollo que hayan alcanzado durante el año 2019, junto con los tipos de objetivos de gestión, indicadores y niveles mínimos de exigencia conforme a lo señalado en el cuadro N° 2.

8.- Las instituciones nuevas entendiéndose por tales las que inician su funcionamiento en el año 2020, deberán comprometer solo la instalación del Sistema de Planificación y Control de Gestión en sus etapas iniciales, conforme a lo señalado en los cuadros N°3 y N°4.

9.-Las instituciones que comprometan indicadores con meta, deberán contar con datos efectivos de al menos los últimos 3 años (2016, 2017, 2018) y a junio 2019, y disponer de los medios de verificación respectivos. En los casos en que, justificadamente, no se cuente con los valores efectivos de períodos anteriores, se podrá establecer como compromiso, medir correctamente el o los indicadores si éstos son aprobados por el Ministro de Hacienda.

10.- Los Indicadores de Desempeño, en los que sólo procede medir correctamente son: Eficacia en la Fiscalización, Índice de Eficiencia Energética y Satisfacción Neta de usuarios.

11.- Las instituciones deberán comprometer el o los indicadores "Tasa de Accidentes Laborales", "Solicitudes de Acceso a Información Pública" y "Licitaciones sin oferente" que presenten un bajo desempeño según opinión técnica de la red de expertos lo que deberá ser aprobado por el Ministro de Hacienda.



12.- Los tipos de objetivos de gestión, sus indicadores de desempeño y porcentaje mínimo de cumplimiento se detallan en los siguientes cuadros.

Cuadro 1.
Programa Marco 2020. Instituciones con Objetivos de Gestión

| 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% |
| | | Cobertura de Fiscalización | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100% |
| | | Eficacia de la Fiscalización | 100% si mide correctamente |
| | | Indicador 1 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por el Ministro del ramo y aprobado por el Comité Tri-ministerial | 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 Comité Tri-ministerial | 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 |
| | | 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% |
| | | Licitación sin 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% |
| | | Tiempo promedio de tramitación | 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 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 Comité Tri-ministerial. | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100% |

Cuadro 2.
Programa Marco 2020. Instituciones Nuevas y de Reciente Creación (2017-2019)

| 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 |
| | | Cobertura de Fiscalización | 100% si mide correctamente |
| | | Eficacia de la Fiscalización | 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 |
| | | Gastos en bienes y servicios de consumo y Adquisición de activos no | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a |



| | | | |
|---|---|---|----------------------------|
| | financieros | 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% | |
| | Licitaciones sin 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 |

13.- Los indicadores de desempeño de cada objetivo de gestión, su fórmula de cálculo, requisitos técnicos, medios de verificación, y red de expertos son los siguientes:

| | |
|-----------------------------------|--|
| Indicador 1 | TASA DE ACCIDENTES LABORALES |
| Objetivo de Gestión Eficaz | Gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización. |
| Fórmula de cálculo | $(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$ |
| Requisitos Técnicos | <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 3. El servicio remite, a través de la aplicación web de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO): <ol style="list-style-type: none"> a. El programa de trabajo anual del Sistema de Higiene y Seguridad de la institución b. Los informes de investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en el período c. El acta de elección del o los comités paritarios de Higiene y Seguridad. d. El acta de Constitución del o los comités Paritarios de Higiene y Seguridad. e. Las actas de las reuniones mensuales del o los comités Paritarios de Higiene y Seguridad. <p>Las actas de las letras c), d) y e) se deben elaborar según el formato definido por SUSESO.</p> 4. En los Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t se debe aplicar el Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y ser investigados, el que debe contener como mínimo lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a. Organización administrativa: instancia encargada de recibir la notificación del accidente, de gestionar la atención del accidentado, efectuar la denuncia (Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT) y llevar el registro de los accidentes del trabajo. b. Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente. |



| | |
|-------------------------------|---|
| | <p>c. Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral.</p> <p>d. Investigación del accidente, medidas inmediatas y correctivas.</p> <p>e. Registro de los Accidentes del Trabajo.</p> <p>5. Para el caso de aquellos Servicios que de acuerdo a la Ley N° 16.744 deben tener constituido y funcionando un Comité Paritario, éste debe realizar o participar en la investigación de los accidentes de trabajo.</p> <p>6. El indicador es anual, por lo que el periodo de medición es del 1° de enero a 31 de diciembre año t.</p> |
| Medios de Verificación | <p>Reporte SUSESO con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Institución y de Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, en el cual debe constar la realización o participación del Comité Paritario (en las instituciones que corresponda de acuerdo con la Ley N° 16.744) en la investigación de los accidentes de trabajo. • Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo. Registro con verificación de contenido mínimo del procedimiento. • Registro Mensual de Trabajadores año t. • Registro con datos efectivos del indicador. <p>Certificado de SUSESO de cumplimiento de requisito técnico N°3.</p> |
| Red de Expertos | Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO |

| | |
|-----------------------------------|---|
| 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. |
| Fórmula de cálculo | $(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$ |
| Requisitos Técnicos | <ol style="list-style-type: none"> 1. El Programa de Trabajo anual se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional, en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el proceso presupuestario 2020 (Formulario A1 2020), 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 acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y, estratégicas vinculadas a los productos estratégicos definidos en el formulario A1 2020 que realizan los servicios, 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. 3. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t, serán parte de un Programa de Trabajo anual 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 16 de diciembre del año 2019. El programa de trabajo anual, además, deberá contar con la aprobación del Jefe Superior del Servicio. |



| | |
|-------------------------------|--|
| | <p>4. El Servicio deberá seleccionar un máximo de 5 medidas de género según el siguiente listado, las que deberán contar con opinión técnica de la Red de Expertos:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Diagnóstico institucional de género. ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género. iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género. iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género. v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico. vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio). vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género. viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos. ix. Legislación/normativa con perspectiva de género. x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo. <p>5. Una medida se considerará implementada cuando se cumple con la realización del 100% de la actividad comprometida.</p> |
| Medios de Verificación | <p>Reporte de la Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género con Programa de Trabajo anual año t.</p> <p>Informe de cumplimiento de las medidas implementadas según requisito N°4.</p> |
| Red de Expertos | Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Indicador 3 | COBERTURA DE LA FISCALIZACIÓN |
| Objetivo de Gestión Eficaz | Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado. |
| 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se entenderá por fiscalización el 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. 2. Se entenderá por unidades/entidades <u>sujetas a fiscalización</u> a las instituciones, organismos, servicios públicos, obras, establecimientos, empresas, instalaciones, procesos, faenas, u otros, cualquiera sea su naturaleza, que le corresponde fiscalizar al Servicio, de acuerdo con su marco legal. Se deberá identificar ID/Rut de la unidad/entidad sujeta a fiscalización y N° y fecha de acto administrativo que define la unidad/entidad sujeta a fiscalización. 3. Se deberá explicitar en la Nota del Indicador todas las normas legales y reglamentarias que lo facultan para fiscalizar en el ámbito de su competencia. 4. Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada cuando ésta haya sido objeto de al menos una fiscalización en el año t, según el tipo de fiscalización definido por la institución. Se deberá identificar cada unidad/entidad fiscalizada, fecha de la(s) fiscalización(es) realizada(s) y N° y fecha Acta o documento que da cuenta del tipo de fiscalización, actividad de fiscalización realizada(s), u otro dato que individualice de manera inequívoca a cada unidad/entidad fiscalizada(s). 5. Se entenderá por tipo de fiscalización a la modalidad de acción fiscalizadora realizada, |

| | |
|-------------------------------|---|
| | según corresponda a presencial o in situ, documental, a través de sistemas informáticos u otra según defina el servicio. |
| 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 que define la unidad/entidad fiscalizada, fecha de la fiscalización realizada, tipo de fiscalización, actividad 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. |
| 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"> Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada con hallazgos cuando ésta haya sido fiscalizada y en dicha fiscalización se detecte uno o varios incumplimientos normativos. 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. 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, identificando 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, tipo de fiscalización realizada. Se entenderá por unidades/entidades sujetas a fiscalización a las instituciones, organismos, servicios públicos, obras, establecimientos, empresas, instalaciones, procesos, faenas, u otros, cualquiera sea su naturaleza, que le corresponde fiscalizar al Servicio, de acuerdo con su marco legal. Se deberá identificar ID/Rut de la unidad/entidad sujeta a fiscalización y N° y fecha de acto administrativo que define la unidad/entidad sujeta a fiscalización. Se deberá explicitar en la Nota del Indicador todas las normas legales y reglamentarias que lo facultan para fiscalizar en el ámbito de su competencia. Se entenderá por tipo de fiscalización a la acción fiscalizadora realizada según corresponda a presencial o in situ, documental, a través de sistemas informáticos u otra según defina el servicio. |
| 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, 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 |



| | |
|---|--|
| Indicador 5 | INDICE 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 su disminución paulatina en función de las condiciones propias de cada institución. |
| Fórmula de cálculo | $(\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t)$ |
| 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 de uso exclusivo de los inmuebles utilizados por el servicio. 2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán la electricidad y el gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado). 3. Para el cálculo del índice de eficiencia energética, se considerarán solo aquellos inmuebles que tengan medidores o remarcadores de uso exclusivo y 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 inmueble a toda edificación utilizada por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas, independiente de la condición de propiedad. 7. La ST corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de inmuebles que cada Servicio utilice durante el periodo de medición. 8. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética que cumplirán el rol de Gestor Energético del Servicio. El o (los) Gestor(es) 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 haya realizado y aprobado el curso en la Agencia de Sostenibilidad Energética. 9. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, un catastro de inmuebles a utilizar en el periodo de medición, detallando su información básica (dirección, número(s) de rol(es) y superficie), así como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas asociados a los consumos de los referidos inmuebles. Se deben considerar todos los inmuebles utilizados por la institución, sean estos utilizados parcial o completamente. 10. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, 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. 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). |





| | |
|-------------------------------|--|
| | <p>11. Los Servicios, a más tardar el 31 de diciembre del año t, deberán completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, la información de las características constructivas (diseño pasivo) de aquellos inmuebles de su propiedad y que superen los 1.000 metros cuadrados de superficie construida.</p> <p>12. 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>Reporte de la Subsecretaría de Energía con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro del (o los) Gestor(es) Energético(s), que hayan sido nombrados por el Jefe de Servicio, que acredita la certificación en "Gestión de Energía en el Sector Público". • Registro de caracterización de inmuebles de propiedad del servicio que superan los 1.000 metros cuadrados. • Registro de Consumos efectuados disponible en www.gestionaenergia.cl. |
| 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 |
| 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 4. Los Montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos informados por las instituciones en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (Dipres), en base devengado. 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. 6. Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29, corresponde al Presupuesto aprobado por el Congreso Nacional. 7. Cifras en Miles de \$ de cada año |
| Medios de Verificación | <p>Reporte del SIGFE con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| 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 | Reporte SIGFE con: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Ejecución año t, ejecución acumulada al cuarto trimestre del año t. Versión ejecución Dipres. • Informe de Ejecución Mensual año t, ejecución del mes de diciembre del año t. Versión Ejecución Dipres. |
| Red de Expertos | Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos. |

| | |
|---|--|
| Indicador 8 | LICITACIONES SIN OFERENTES |
| Objetivo de Eficiencia Institucional | Contar con procesos de compra participativos y eficientes. |
| Fórmula de cálculo | $(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$ |
| Requisitos Técnicos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran : <ol style="list-style-type: none"> a. Todas las licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, 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. b. La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde. 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. |

| | |
|-------------------------------|--|
| | <p>d. Las licitaciones en estado "Revocada", siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</p> <p>e. En el caso de las licitaciones en estado "Suspendida", sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por el Tribunal con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</p> <p>2. Licitación en las que se cerró la recepción de ofertas no considera las re-adjudicaciones.</p> <p>3. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas que no tuvieron oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, 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.</p> <p>4. Operar en el portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</p> <p>5. Los Servicios que presenten al menos un (1) proceso de licitación sin oferentes en el año t, deberán elaborar un informe de análisis con las razones por las cuales, el o los procesos en que se cerró la recepción de ofertas, quedó o quedaron sin oferentes.</p> |
| Medios de Verificación | <p>Reporte Dirección de Compras con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bases de datos del Sistema ChileCompra (www.mercadopublico.cl), con el resultado del indicador calculado y dispuesto por la Dirección de Compras y Contratación Pública. - Informe de análisis, con las razones por las cuales, el o los procesos de licitación en que se cerró la recepción de ofertas quedaron sin oferentes en el año t, según corresponda. |
| Red de Expertos | Dirección Compras y Contratación Pública (Dirección ChileCompra) |

| | |
|--|--|
| Indicador 9 | SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS |
| Objetivo de Calidad de Servicio | Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado. |
| Fórmula de cálculo | Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7). |
| Requisitos Técnicos | <ol style="list-style-type: none"> 1. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales presencial, telefónico y digital, según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos. 2. 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 del 95% y cuando corresponda corrección por finitud (límite). 3. La muestra a encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios debidamente definido, representativa a nivel nacional y seleccionada aleatoriamente, |



| | |
|-------------------------------|---|
| | <p>con un error muestral total efectivo de máximo 2,5%.</p> <p>4. 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 https://satisfaccion.gob.cl/.</p> <p>5. La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Institución a través de un proceso licitatorio de compra colaborativa y en coordinación con la Red de Expertos.</p> <p>6. Los resultados deben estar publicados en el portal https://satisfaccion.gob.cl/ cumpliendo con los estándares establecidos por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.</p> |
| Medios de Verificación | <ul style="list-style-type: none"> Informe Final de Medición de Satisfacción elaborado por empresa externa contratada. Publicación resultados y base de datos en el portal https://satisfaccion.gob.cl/ |
| Red de Expertos | Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda. |

| | |
|--|--|
| Indicador 10 | RECLAMOS RESPONDIDOS |
| Objetivo de Calidad de Servicio | Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado. |
| Fórmula de cálculo | $(\text{Número de reclamos respondidos en año } t / \text{Total de reclamos recibidos al año } t) * 100$ |
| Requisitos Técnicos | <ol style="list-style-type: none"> 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. Se entiende por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada. Se entiende por respuesta resolutive la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso. 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. 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. 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. El servicio deberá precisar el ID del reclamo, actuaciones, atenciones y producto (bien y/o servicio) que aplica, fecha de ingreso del reclamo, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta y estado del reclamo, únicamente con los siguientes estados: ingresado, en análisis, respondido. |
| Medios de Verificación | Base de datos con ID del reclamo, actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que aplica, fecha de ingreso, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta y estado del reclamo. |

| | |
|--|--|
| Red de Expertos | Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia |
| Indicador 11 | TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN |
| Objetivo de Calidad de Servicio | Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado. |
| Fórmula de cálculo | (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). |
| Requisitos Técnicos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con la entrega de una respuesta para el solicitante. 2. El indicador mide el proceso de provisión de un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, desde la solicitud realizada por el usuario hasta que lo recibe y cuyo proceso puede estar compuesto por uno o más trámites. 3. Trámites solicitado por el usuario finalizados en el año t: corresponden a aquellos en que el usuario ha recibido el bien o servicio solicitado o, ha recibido una respuesta que rechaza su solicitud. 4. El número de días contabilizados para los trámites finalizados, corresponden a días corridos. Se considera que el día 1 del trámite corresponde al día siguiente a la solicitud de éste. 5. El producto (bien y/o servicio) elegido deberá corresponder a aquel que tiene mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios, asociado a producto estratégico institucional, y/o prioridades presidenciales, excluyendo productos de entrega inmediata o en el mismo día de su recepción y, contar con la opinión técnica de la Red de Expertos. 6. En nota del indicador, el Servicio deberá precisar el nombre del producto (bien y/o servicio), el/los trámite/s de los que forman parte del Registro Nacional de Trámites del Estado (RNT), ID del trámite en el RNT, hito de inicio (solicitud) e hito de finalización (recepción). |
| Medios de Verificación | <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos con ID del trámite, fecha de solicitud, fecha de finalización y, número de días corridos de tramitación y estado del trámite. • Registro Nacional de Trámites vigente en el año t, definidos por SEGPRES. |
| Red de Expertos | Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda. |

| | |
|--|--|
| Indicador 12 | 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. |
| Fórmula de cálculo | (Nº de trámites digitalizados al año t / Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t) * 100. |
| Requisitos Técnicos | 1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de |

| | |
|--------------------------------------|---|
| | <p>una respuesta para el solicitante.</p> <p>2. Trámites digitalizados: Corresponde a los que se encuentren en los siguientes niveles de digitalización:</p> <p>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, interpretación jurídica fundada y firmada por el encargado de control jurídico institucional o Jefe de Servicio.</p> <p>b. Trámite digitalizado Nivel 4: Aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital.</p> <p>3. Transacciones: corresponde a la contabilización de los trámites finalizados, es decir, aquellos que concluyeron con la entrega de una respuesta al solicitante, favorable o desfavorable al 31 de diciembre de 2020.</p> <p>4. Canal de Atención: corresponde a los medios de contacto disponibles para realizar el trámite de inicio a fin. Se clasifican en: presencial, digital y telefónico.</p> <p>5. Registro Nacional de Trámites: Instrumento oficial de registro de todos los trámites de la Administración central del Estado Administrado y publicado por SEGPRES.</p> <p>6. El servicio deberá mantener actualizada su información en el Registro Nacional de Trámites la que deberá contener al menos el listado de trámites, su caracterización e información de transacciones al 30 de noviembre del año t.</p> <p>7. En cada sitio web institucional deberá existir un acceso directo al listado de trámites declarados en el Registro Nacional, y a la información publicada relativa a cada trámite.</p> <p>8. Los compromisos de digitalización a cumplir durante el año t, deberán ser consistentes con el plan de digitalización institucional propuesto para alcanzar la meta presidencial del 80% de los trámites digitales de cada institución al año 2021, y con la opinión técnica de la Red de Expertos.</p> <p>9. Para verificar que un trámite se encuentra digitalizado, la institución deberá informar en la plataforma web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2020:</p> <p>a. URL operativa del trámite, correspondiente a la URL del portal institucional.</p> <p>b. Reporte y acceso a <i>google analytics</i> asociado a los trámites digitales institucionales. El código de <i>google analytics</i> es un fragmento de código JavaScript que recopila y envía datos desde un sitio web a <i>google analytics</i>. El código de seguimiento de <i>analytics</i> puede agregarse directamente al código HTML de cada página del sitio.</p> |
| <p>Medios de Verificación</p> | <p>Reporte SEGPRES con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro Nacional de Trámites, vigente al año t, administrado por SEGPRES. • Certificado generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con datos efectivos del indicador. • Informe de Cumplimiento generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con listado de trámites, caracterización e información de transacciones. |
| <p>Red de Expertos</p> | <p>División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.</p> |



| | |
|---|--|
| Indicador 13 | SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA |
| Objetivo de Eficiencia Institucional | Responder las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en un plazo máximo de 15 días. |
| Nombre del Indicador | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t. |
| Fórmula de cálculo | $(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$ |
| Requisitos Técnicos | <ol style="list-style-type: none"> 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 (sin perjuicio de que hayan sido ingresadas el año anterior). 2. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría "Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web", inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba. 3. Las solicitudes categorizadas como " No son solicitudes de acceso a la información Pública (NO SAIP), no se consideran en el indicador por no corresponder a solicitudes de acceso a la información pública, tales como "denuncias referidas a un hecho que cause perjuicio", "pronunciamiento sobre una situación en particular", "reconsideración de una medida adoptada", "solicitud de audiencia con la autoridad del Servicio", "reclamos presentados en una institución fiscalizadora", pudiendo ser consideradas como ingresadas, pero no como "finalizadas", ni como "finalizada que cumple con el indicador". 4. Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo. 5. Las instituciones deberán utilizar el "Portal Transparencia Chile", donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para PMG Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable. 6. Aquellos Servicios que utilicen sistema propio pero que se encuentran interoperando con el sistema "Portal Transparencia Chile" utilizarán como medio de verificación planilla provista por la Red de Expertos. |
| Medios de Verificación | Archivo exportable del sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: Folio – Fecha de Inicio – Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) – Cantidad de días de trámite. La planilla deberá contener un apartado con la siguiente información consolidada por cada uno de los 12 meses: Total solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) ingresadas – Total SAIP finalizadas en el mes – SAIP que cumplen con indicador. |
| Red de Expertos | Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. |





14.- Las Instituciones nuevas y de reciente creación referidas en los Numerales 7 y 8 deberán comprometer el Sistema de Planificación y Control de Gestión que forma parte del objetivo de gestión Eficaz. Las etapas de desarrollo, objetivos de gestión, ponderación mínima de los objetivos de gestión, y requisitos técnicos, porcentaje mínimo de cumplimiento de los requisitos técnicos, y porcentaje de cumplimiento de objetivos de gestión y su descripción se detallan en los siguientes Cuadros 3 y 4:

**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% | 6 | 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% | 2 | 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 Definiciones Estratégicas Ley de Presupuesto | 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 4 |
| | 5 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 5 |
| Etapa 4 | 6 Cumplimiento de Metas | 15% | 1 | 75% de la meta de cada indicador y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100% | Suma de las ponderaciones de los indicadores cumplidos y parcialmente cumplidos |
| | 7 Elaboración del Programa de Seguimiento | 5% | 5 | 100% si cumple requisito técnico, y 0% si no cumple | Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos del objetivo 7 |
| | 8 Implementación del Programa de Seguimiento | 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 8 |



**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. |
| ETAPA 1 OBJETIVO DE GESTIÓN 1. La institución establece las Definiciones Estratégicas (misión, objetivos estratégicos (bienes y servicios) y clientes/usuarios/beneficiarios), de acuerdo a su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, recursos asignados en la Ley de Presupuestos. | | REQUISITOS TÉCNICOS La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, de acuerdo a 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"> 1. Misión adecuadamente definida. Esto es, permite identificar en su declaración el qué, cómo, para quién define su razón de ser la institución. 2. Prioridades de Gobierno, definidas en el Programa de Gobierno, o metas establecidas con SEGPRES presentes en las Definiciones Estratégicas Ministeriales 2019 - 2022. 3. Objetivos estratégicos expresados como resultados esperados. 4. Productos estratégicos, sub-productos y productos específicos definidos como bienes y/o servicios. 5. Organismos Estratégicos y/o Colaboradores de sus funciones. 6. Clientes/usuarios/beneficiarios claros, precisos, cuantificables, y que corresponden a quienes reciben los productos estratégicos. 7. Gasto distribuido por producto estratégico y gestión interna. |
| ETAPA 2 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 y de centros de responsabilidad, la identificación de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de los productos estratégicos y en los procesos de soporte, la vinculación del sistema de información de gestión con los instrumentos de control de gestión específicos establecidos por la institución y el diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño. | | 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento y definición de procesos (subprocesos, actividades) relevantes de las áreas operativas (asociadas a la provisión de los bienes y/o Servicios) y de apoyo que se relacionen con las definiciones estratégicas identificados en la etapa anterior. 2. Definición de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios): <ul style="list-style-type: none"> - Identificando dimensiones y ámbitos de control (Guía Metodológica del Sistema de Planificación/Control de Gestión vigente en http://www.dipres.gob.cl/594/articles-49670_doc.pdf.pdf.) - Señalando correctamente la fórmula de cálculo. - Señalando el producto (bien y/o Servicio) estratégico (o subproducto) al que se vincula. - Señalando logro de los objetivos estratégicos, Resultado final o resultado intermedio alcanzado por los productos estratégicos, Logro de las Prioridades de Gobierno, Logro de los aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, Logros de otras prioridades Ministeriales o sectoriales definidas. 3. Identificación del porcentaje del gasto institucional asociado a productos estratégicos, que cuenta con indicadores de desempeño. 4. Identificación de la información específica relevante para la construcción de indicadores de desempeño. 5. Identificación de indicadores de desempeño elaborados a medir, justificando los indicadores sin medición en el año t. 6. Se considera que una institución mide la gestión relevante cuando al menos el 80% de los productos estratégicos cuentan con indicadores de desempeño en el ámbito de producto y/o resultado, o cuando al menos 70% del presupuesto total del Servicio cuenta con indicadores de desempeño en el ámbito de producto y/o resultado. |
| ETAPA 3 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 | | El Servicio tiene en pleno funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión, para lo cual: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mide correctamente los indicadores de desempeño elaborados e identificados, según lo señalado en Numeral 15 letra d y Numeral 16. |



| | |
|--|---|
| <p>cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones. La institución incorpora los ajustes necesarios identificados en la etapa anterior, fundamentándolos.</p> | <p>2. Identifica y fundamenta indicadores de desempeño incorporados, eliminados y/o corregidos del Sistema de Información de Gestión, SIG.</p> |
| <p>4. La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, identificando al menos la Misión, Prioridades de Gobierno, aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, objetivos estratégicos, productos (bienes y/o servicios), clientes/usuarios/beneficiarios e identificando para cada producto estratégico, el porcentaje del gasto de la institución, la fundamentación de los que no cuentan con indicadores, y la cuantificación de las principales actividades vinculadas a cada uno.</p> | <p>El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, establecidas en la etapa 1, cumpliendo con los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Consistencia en las definiciones estratégicas con las prioridades de Gobierno expresadas en las Definiciones Estratégicas Ministeriales 2019 - 2022, y presupuestarias.2. Pertinencia de las definiciones presentadas. |
| <p>5. La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión, identificando para cada indicador al menos el nombre, fórmula, el producto estratégico al que se vincula, la meta y medios de verificación.</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">1. Miden los aspectos relevantes de la gestión del Servicio cuando al menos mide: (i) Porcentaje de productos estratégicos con indicadores en ámbito de producto y/o resultado o Porcentaje del presupuesto total del Servicio que cuenta con indicadores en ámbito de producto y/o resultado; (ii) Porcentaje de objetivos estratégicos cuyos resultados son medidos con indicadores.2. La meta de cada indicador es exigente, esto implica que: (i) los valores de las variables son consistentes con los recursos presupuestarios asignados (ii) la meta es consistente con el desempeño histórico de los valores efectivos del indicador, por ejemplo, promedio o evolución de los últimos 3 años; (iii) la meta es consistente con los valores estimados y metas de años anteriores del indicador.3. Los indicadores están correctamente formulados cuando se cumple que se presentan sin errores, y/u omisiones: nombre del indicador, fórmula o algoritmo de cálculo, ámbito de control y dimensión, vinculación con productos estratégicos y/o líneas de evaluación, notas, medios de verificación. |
| <p>ETAPA 4</p> | |
| <p>6. La institución evalúa el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año, cumpliendo sus metas en al menos un 75% y fundamentando las causas de los indicadores no cumplidos (logro de la meta menor a un 75%), y sobre cumplidos (logro de la meta superior a un 100%).</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">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, utilizando los medios de verificación previamente definidos para cada indicador. Para efectos de determinar el cumplimiento global del objetivo se debe considerar lo señalado en Numeral 15 letra d y Numeral 16. |
| <p>7. 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 no cumplidos (inferior a 75%) que hayan sido o no afectados por causas externas justificadas, señalando al menos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Analiza los resultados de cada indicador cumplido, no cumplido o sobre cumplido, identificando las causas de dicho resultado, con el centro de responsabilidad correspondiente.2. Revisa los indicadores no cumplidos y/o sobre cumplidos cuyas causas sean afectadas por variables externas a la gestión del Servicio.3. Las causas que originaron los resultados obtenidos en los indicadores de desempeño evaluados, cumplidos, no cumplidos y sobre cumplidos.4. 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.5. 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. |
| <p>8. La institución implementa el Programa de seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior.</p> | <p>El Servicio informa los resultados de la implementación del Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior, validado por el Jefe de cada centro de Responsabilidad que corresponda y cuenta con los resultados aprobados por el Jefe de Servicio, señalando al menos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Acciones de mejoramiento realizadas para cumplir cada compromiso |



- establecido en el programa de seguimiento.
2. Evaluación de resultados de los compromisos implementados en relación a la superación de las causas que habían originado los resultados del año anterior.
 3. Justificaciones de los compromisos no cumplidos (no implementados, implementados parcialmente o implementados fuera del plazo establecido).

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Etapa 1

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2021.

Etapa 2

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2021.
- Informe del Sistema de Información para la Gestión del Servicio, (SIG).

Etapa 3

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2021.
- Informe del Sistema de Información para la Gestión del Servicio, (SIG).
- Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2021.
- Informe de Resultados de los Indicadores de Desempeño del SIG.

Etapa 4

- Definiciones estratégicas del Servicio presentadas en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2021.
- Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2021 que miden la gestión relevante de la institución, incluyendo la priorización de sus indicadores.
- Resultados de los indicadores de desempeño presentados en la formulación del proyecto de ley de presupuestos del año 2020, incluyendo el grado de cumplimiento de sus metas.
- Programa de Seguimiento de los compromisos de mejoramiento del desempeño de los aspectos controlados por los indicadores presentados en la formulación del proyecto de ley de presupuestos del año 2020 y el resultado del Programa de Seguimiento aplicado el presente año 2020 respecto de los indicadores evaluados en el año 2019, en que consta la aprobación de cada jefe de centro de responsabilidad y del jefe de Servicio.

RED DE EXPERTOS

La Red de Expertos a cargo de apoyar a los Servicios en la formulación e implementación de los compromisos del Sistema de Planificación y Control de Gestión es:

- Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda.

15.- 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, debiendo para éstos efectos, en el mes de enero de cada año, fijar por resolución la forma y periodicidad en que se dará cumplimiento a esta obligación.

a) La formulación corresponde al proceso que tiene por objeto establecer para cada Servicio, los objetivos de gestión a alcanzar para el año siguiente, en base al presente Programa Marco acordado.

La Ministra 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 2019, con el apoyo, coordinación y supervisión de DIPRES como Secretaria Técnica de las MEI.

Será responsabilidad de la Ministra 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, el cumplimiento del objetivo de gestión se podrá concretar de un modo distinto a lo señalado en el Programa Marco, siempre que se trate de una situación 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 la 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.

La Ministra 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.

c) 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.

La Ministra del ramo será responsable por la veracidad de la información sobre cumplimiento de los objetivos de gestión, que se comunique 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 2020 y el grado de cumplimiento global de la Institución, será realizada por el Ministro de Hacienda, con el apoyo de la Dirección de Presupuesto.

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.

d) 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.

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

Un indicador se considera 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 2020 y cumple con todos los requisitos técnicos establecidos en cada uno de ellos. 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

- El grado de cumplimiento del Sistema corresponderá al porcentaje de cumplimiento de cada objetivo de gestión del Sistema.
- El porcentaje de cumplimiento de cada objetivo de gestión, corresponde al porcentaje de requisitos técnicos cumplidos respecto del total del objetivo, multiplicado por la ponderación del objetivo de gestión al que se vincula, con excepción del objetivo de gestión N°6, etapa 4.
- 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.
- El porcentaje de cumplimiento del objetivo de gestión N°6, etapa 4, corresponde a la suma de las ponderaciones obtenidas de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto cumplidos y parcialmente cumplidos, multiplicado por la ponderación asignada al objetivo. Para su cálculo se aplicará el procedimiento señalado en la sección i) precedente. La ponderación comprometida de cada indicador de desempeño corresponderá a la división de la ponderación asignada al objetivo N°6 por el total de indicadores comprometidos.

16.- 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.

17.- 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.

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

18.- 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 (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 2020 deberá ser convenido por la Ministra de Educación 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 la Ministra de Educación, para firma del Ministro de Hacienda.

El plazo para el envío de la respuesta a esta propuesta es hasta el día 24 de octubre del presente año, y deberá ser anterior al inicio del proceso de formulación, que se informará en aplicativo Web correspondiente.



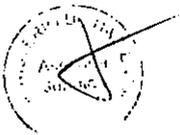


Una vez aprobado el Programa Marco y en base a él, se iniciará el proceso de Formulación de Metas de Eficiencia Institucional. Para esto, la Dirección de Presupuestos informará las instrucciones y el calendario correspondientes.

Saluda atentamente a Ud.

REPUBLICA DE CHILE
MINISTRO
MINISTERIO DE HACIENDA

FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
Ministro de Hacienda



BOA/EL/JDM/RMA



Distribución:

- Ministra de Educación:
Superintendente de Educación.
Superintendente de Educación Superior.
- Of. de Partes de Hacienda.
- Of. de Partes de Dipres.