



REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
E8066/2014



APRUEBA PROGRAMA MARCO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL PARA LA DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA; SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS; SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO; SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS; Y UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO, AÑO 2015, PARA EL PAGO DEL COMPONENTE VARIABLE DE LA ASIGNACIÓN POR DESEMPEÑO DEL ARTÍCULO 9° LEY N° 20.212.

SANTIAGO, 12 Noviembre 2014

EXENTO N° **314**

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 del Decreto Supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; en los artículos 9° y 11 de la Ley N° 20.212 ; en el Decreto Supremo N° 1.687, de 2007, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 11 de la ley N° 20.212; en el Oficio Circular N° 32 del 9 de octubre de 2014, del Ministro de Hacienda; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

- 1) Que, el componente variable de la asignación por desempeño a que se refiere el artículo 9° Ley N° 20.212, se concederá en relación a la ejecución eficiente por parte de los servicios de Metas de Eficiencia Institucional;



- 2) Que, para la adecuada aplicación del componente variable de la asignación antes citada, resulta necesario contar con un documento denominado "Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional" en el que se consignen las áreas prioritarias a desarrollar por la Dirección de Compras y Contratación Pública; Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; Superintendencia de Casinos de Juego; Superintendencia de Valores y Seguros; y Unidad de Análisis Financiero. Asimismo, es conveniente incorporar en él, con sus objetivos y/o etapas, los sistemas de las mencionadas áreas que se consideran esenciales para un desarrollo y eficiente de la gestión del servicio y que contribuyan a la modernización del Estado y mejora de la gestión pública;
- 3) Que, el Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional para el año 2015, en el cual se establecen las áreas prioritarias a desarrollar, debe ser convenido y aprobado anualmente por el Ministro del ramo, en conjunto con el Ministro de Hacienda.
- 4) Que, a través del Oficio Circular N° 32 del 9 de octubre de 2014, el Ministro de Hacienda propuso el Programa Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública; Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; Superintendencia de Casinos de Juego; Superintendencia de Valores y Seguros; y Unidad de Análisis Financiero para el año 2015.
- 5) Que, el Programa Marco fue aprobado por el Ministro del Ramo según consta en Oficio N° 2080, del 27 de octubre de 2014, del Ministerio de Hacienda.

DECRETO (E):

ARTÍCULO ÚNICO: APRUÉBASE el siguiente Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) para el año 2015:

PROGRAMA MARCO 2015

El Programa Marco consta de tres áreas prioritarias y seis sistemas de gestión con sus respectivos objetivos. Los servicios que comprometan el Programa Marco 2015, podrán formular compromisos en uno o más sistemas de gestión, dependiendo del grado de desarrollo alcanzado a la fecha de la formulación.



Cuadro 1
Programa Marco, Áreas y Sistemas de Gestión
MEI 2015

ÁREA PRIORITARIA	SISTEMA DE GESTIÓN	OBJETIVO
1.- Planificación y Control de Gestión	1.- Monitoreo del Desempeño Institucional, o	Disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y rendición de cuentas de su gestión institucional.
	2.- Planificación y Control de Gestión ¹	Diseñar e implementar 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.
	3.- Auditoría Interna	Crear y fortalecer las Unidades de Auditoría, con el objeto de desarrollar en forma permanente y continua auditorías de carácter general, estratégico, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión.
	4.- Compras y Contrataciones Públicas	Mejorar la transparencia, eficiencia y calidad de los procesos de compras y contrataciones de los Servicios Públicos, así como fortalecer el acceso a mayor y mejor información.
2.- Calidad de Atención a Usuarios	5.- Seguridad de la Información	Lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para toda la información institucional relevante, con el objeto de asegurar continuidad operacional de los procesos y servicios, a través de un sistema de gestión de seguridad de la información.
3.- Recursos Humanos	6. Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo de los funcionarios, la prevención de riesgos y, en general, de las condiciones del lugar de trabajo, con participación de los trabajadores.

A. Instituciones comprometen sólo el Sistema de Monitoreo del Desempeño

Las instituciones que han completado las etapas finales de todos los sistemas de gestión del Programa Marco 2014, podrán comprometer sólo el Sistema de Monitoreo del Desempeño con una ponderación equivalente a 100%. Aquéllas que comprometieron dicho sistema en 2014 continuarán con él.

El Sistema de Monitoreo del Desempeño será de alta prioridad y estará compuesto por objetivos de gestión, los que se implementarán a través de indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos (bienes y/o servicios) e indicadores transversales (cuadro 3).

El Sistema de Monitoreo del Desempeño constará de tres objetivos de gestión:

¹ Para las instituciones nuevas creadas por ley que inicien su funcionamiento en 2015, y que deban formular sus compromisos en el marco MEI, así como aquellas instituciones que comprometieron el sistema de planificación y control de gestión en períodos anteriores y en el 2014 no han comprometido la etapa final.



Objetivo de gestión 1

Consistirá en cumplir las metas de los indicadores de desempeño de productos estratégicos. El proceso de formulación de indicadores asociados a productos estratégicos será un único proceso que se da inicio en el marco de la formulación presupuestaria. Los indicadores asociados al incentivo MEI serán seleccionados a partir de aquellos indicadores presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2015. La ponderación de cada indicador asociado a productos estratégicos, no podrá ser inferior a 5%.

Objetivo de gestión 2

Consistirá en que los Servicios midan e informen a las respectivas redes de expertos y DIPRES todos los indicadores Transversales, y publicar en la Web institucional sus resultados.

Objetivo de gestión 3

Consistirá en que los Servicios seleccionen y comprometan una meta de los indicadores transversales señalados en el cuadro 3, siempre que el compromiso signifique una mejora de su desempeño y cuente con valores efectivos como mínimo para el año 2013 y el primer semestre de 2014, constituyendo dichos valores la línea base. De no cumplir estos requisitos no será factible comprometer un indicador con meta 2015. La ponderación de cada indicador transversal seleccionado, no podrá ser inferior a 5%.

La ponderación para cada objetivo de gestión corresponderá a:

Objetivo de Gestión	Rango de Ponderación
1	60% - 85%
2	15%-30%
3	0%-10%
Total	100%

Las instituciones deberán comprometer un mejoramiento global de las metas de los indicadores para el año 2015.

Los objetivos específicos, requisitos técnicos y medios de verificación del sistema de Monitoreo del Desempeño se señalan a continuación en el Cuadro 2.

Cuadro 2
Sistema de Monitoreo del Desempeño
Objetivos de Gestión, Requisitos Técnicos y Medios de Verificación

AREA	SISTEMA	OBJETIVO
1.- Planificación y Control de Gestión	1.- Monitoreo del Desempeño Institucional	Disponer de información de desempeño para apoyar la toma de decisiones y rendición de cuentas de su gestión institucional.



MEDIO DE VERIFICACIÓN

1. Formulario de los Indicadores de Desempeño presentados a la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda en el proceso de formulación de la Ley de Presupuestos del año 2015.
2. Informe de Cumplimiento de los Indicadores de Desempeño presentados en el proceso de evaluación de los compromisos del año 2015, incluido los antecedentes sistematizados que respaldan los datos informados para numerador y denominador, debiendo esta información corresponder exclusivamente al periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2015, o la temporalidad de medición establecida en el indicador.
3. Informe con los resultados de todos los indicadores transversales definidos en el Programa Marco informados a las respectivas redes de expertos al 31 de diciembre del año 2015.
4. Dirección web donde se encuentra publicado el resultado de los indicadores transversales.

RED DE EXPERTOS

Las redes de expertos a cargo de apoyar a los Servicios en la formulación e implementación de los compromisos a través de indicadores de desempeño de los procesos de provisión de bienes y servicios (productos estratégicos) son:

1. Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda. Departamento de Gestión Pública de la División de Control de Gestión y
2. Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES)

Las redes de expertos a cargo de apoyar a los Servicios en la formulación e implementación de los compromisos a través de indicadores de gestión transversal son las señaladas en cuadro 3 de este documento.

OBJETIVO DE GESTIÓN

1. Evaluar el resultado de los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos seleccionados a partir de aquellos presentados en la formulación del presupuesto, cumpliendo las metas entre 75% y 100%. (Oligatorio)

Ponderación: 60%-85%

REQUISITOS TECNICOS

1. El resultado de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá:
 - Cumplido si es al menos de un 95%.
 - Parcialmente cumplido si está entre 75% y menos de 95%
 - No cumplido si es menor a 75%
2. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando:
 - No sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación,
 - Los valores efectivos informados sean inconsistentes con los medios de verificación,
 - Las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa justificada y no prevista.
3. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del sistema de Monitoreo.
4. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
5. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.
6. El porcentaje de cumplimiento global del objetivo 1 corresponderá a la sumatoria ponderada de los porcentajes logrados para cada indicador cumplido y parcialmente cumplido.



OBJETIVO DE GESTIÓN	REQUISITOS TECNICOS
<p>2. Medir e informar a más tardar al 31 de diciembre de 2015, a las respectivas redes de expertos los datos efectivos de los indicadores transversales definidos en el programa marco para el año 2015, y publicar sus resultados (Obligatorio).</p> <p>Ponderación: 15%-30%</p>	<p>1. Cada indicador se entenderá medido si el Servicio informa a DIPRES los valores efectivos al 31 de diciembre de 2015, presentando los medios de verificación de dichos valores.</p> <p>2. Cada indicador se entenderá informado si el servicio informa a la red de expertos correspondiente, los valores efectivos de los indicadores transversales, al menos al 31 de diciembre de 2015.</p> <p>3. Cada indicador se entenderá publicado si el servicio informa los valores efectivos de los indicadores transversales comprometidos, en su página web institucional al 8 de enero de 2016.</p>
<p>3. Evaluar el resultado de los indicadores transversales seleccionados del Programa Marco aprobado, cumpliendo las metas en al menos un 75% y 100% (Voluntario).</p> <p>Ponderación: 0%-10%</p>	<p>1. Se debe cumplir los requisitos técnicos 1 a 6 del objetivo 1 del sistema de Monitoreo del Desempeño.</p>

Para dar cuenta de los objetivos 2 y 3 del Sistema de Monitoreo del Desempeño, los indicadores transversales deberán ser seleccionados a partir del marco aprobado, que se señala a continuación:

Cuadro 3
Programa Marco MEI 2015, Sistema de Monitoreo
Indicadores de Gestión Transversal

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador
Recursos Humanos	Capacitación	Mejorar la pertinencia y calidad de la capacitación que ejecutan los Servicios, para optimizar el desempeño de los/as funcionarios/as en la ejecución de la función pública que les corresponda ejecutar	1. Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia realizada en el año t
	Higiene y Seguridad	Disminuir el riesgo de ocurrencia de accidentes del trabajo y, en caso de que enfermedades profesionales o accidentes del trabajo ocurrieran, éstos presenten cada vez menor gravedad.	2. Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t 3. Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
Administración Financiero Contable	Compras Públicas	Contar con procesos de compra participativos y eficientes.	4. Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t



Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Indicador
Calidad de Servicio	Gobierno Electrónico	Mejorar la entrega de los servicios provistos por el Estado a la ciudadanía mediante el uso de tecnologías de información y comunicación.	5. Porcentaje de trámites digitalizados, respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014
	Seguridad de la Información	Gestionar los riesgos de seguridad de la información de los activos que soportan los procesos de provisión de bienes y servicios, mediante la aplicación de controles basados en la Norma NCh-ISO 27001.	6. Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t
	Sistema de Atención Ciudadana / Acceso a Información Pública	Responder las solicitudes de acceso a información pública en un plazo máximo de 15 días hábiles	7. Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t
Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna	Mejorar el control interno a través de acciones preventivas, manteniendo un nivel de Implementación suficiente de recomendaciones del auditor interno.	8. Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t
	Equidad de Género	Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando medidas orientadas a mejorar los niveles de igualdad de oportunidades y la equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos	9. Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.

Los requisitos técnicos, medios de verificación y fórmula de cálculo de cada indicador transversal, están disponibles en la web pública de Dipres www.dipres.cl, Sistema de Evaluación y Control de Gestión / Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones / Metas de Eficiencia Institucional.

B. Instituciones que comprometen más de un Sistema

Para la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras que aún no completa la etapa final del sistema de Compras y Contrataciones Públicas, compromete la etapa siguiente en 2015, junto con el sistema de Monitoreo del Desempeño. Para el sistema de Monitoreo del Desempeño se cumplirán las mismas normas establecidas en el punto A de este documento, con excepción de la ponderación de los objetivos de gestión que deberá ser la siguiente:

Objetivo de Gestión	Ponderación
1	40% - 75%
2	15%-30%
3	0%-10%
Total	90%



Los objetivos específicos, requisitos técnicos y medios de verificación del sistema de Compras y Contrataciones Públicas, está disponible en la web pública de Dipres www.dipres.cl, Sistema de Evaluación y Control de Gestión / Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones / Metas de Eficiencia Institucional.

C. EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE MEI

El proceso de evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en base al Programa Marco 2015, será realizado por expertos externos al ejecutivo, que se adjudicará mediante licitación pública a través de la Secretaría Técnica, con el apoyo de la red de expertos.

a) Cumplimiento global

El cumplimiento de cada sistema tomará sólo valores de 100% ó 0%, con excepción de los sistemas Monitoreo del Desempeño Institucional y de Planificación y Control de Gestión.

El cumplimiento global de MEI será el resultado de la suma del cumplimiento de los objetivos de gestión del sistema de Monitoreo, o la suma del cumplimiento de cada sistema multiplicado por su correspondiente ponderador, cuando se comprometen 2 sistemas o más.

b) Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional

Para determinar el grado de cumplimiento de este sistema se considerará lo siguiente:

Objetivos 1 y 3: El grado de cumplimiento de cada objetivo corresponderá a la suma de las ponderaciones de cada indicador cumplido y parcialmente cumplido.

Cada indicador, incluidos los transversales propuestos en este documento, se entenderá:

- i. Cumplido, si el valor efectivo es al menos un 95% de la meta; obteniendo el 100% de la ponderación de dicho indicador.
- ii. Parcialmente cumplido, si el resultado es intermedio, mayor o igual a 75% e inferior a 95%, por lo cual el porcentaje que se asigna al ponderador es proporcional al porcentaje de cumplimiento obtenido.
- iii. No cumplido, si el cumplimiento del indicador es inferior a 75%; por lo tanto no obtiene el ponderador.

Objetivo 2: El grado de cumplimiento corresponderá al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales definidos en el cuadro 3 de este documento, multiplicado por la ponderación del objetivo 2. En este caso, se entenderá cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a



la red de expertos respectiva y DIPRES, y publicado. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.

c) Causa Externa

Se entenderá por causa externa, para efectos de eximir del cumplimiento de un compromiso, las siguientes situaciones:

- Reducciones de presupuesto, externas al Servicio, que incidan o afecten significativamente en las variables que se están midiendo;
- Hechos fortuitos comprobables, que incidan o afecten significativamente en las variables que se están midiendo;
 - Situaciones de inestabilidad social, paros, protestas, hechos de violencia y acciones terroristas que afecten la provisión de bienes y servicios a los ciudadanos y el normal funcionamiento de las instituciones;
 - Variaciones no previstas o fuera de los valores normales de los últimos años en la demanda de bienes y servicios por parte de los ciudadanos, o bien diferencias en los recursos, o situaciones que en definitiva importen un cambio en lo que se consideró cuando se formuló el compromiso;
 - Uso no adecuado por parte de los ciudadanos de los bienes y servicios provistos por las instituciones de un ministerio, que afecten o limiten el cumplimiento de sus compromisos; acciones no controlables por un ministerio, como por ejemplo incumplimiento de compromisos de parte de otras instituciones públicas y/o privadas respecto de los cuales la institución no cuenta con atribuciones para exigir su cumplimiento; y
 - Modificaciones de diseño de obras de infraestructura no previsible, problemas en las características de terrenos, etc., afectando los compromisos.
- Catástrofes, y Cambios en la legislación vigente que incidan o afecten significativamente en las variables.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

"POR ORDEN DE LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA"



**Alberto Arenas De Mesa
MINISTRO DE HACIENDA**

