



**MINISTERIO DE HACIENDA  
DIRECCION DE PRESUPUESTOS**  
Reg. N° 05-LI

PDAYJDM/AS/CCM

**MINISTERIO DE HACIENDA  
OFICINA DE PARTES**

**RECEPCION**

**CONTRALORIA GENERAL  
TOMA DE RAZON**

**RECEPCION**

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| DEPART. JURIDICO             |  |  |  |
| DEP.T.R. Y REGISTRO          |  |  |  |
| DEPART. CONTABIL             |  |  |  |
| SUB. DEP. C. CENTRAL         |  |  |  |
| SUB. DEP. E. CUENTAS         |  |  |  |
| SUB. DEP. C.P. Y BIENES NAC. |  |  |  |
| DEPART. AUDITORIA            |  |  |  |
| DEPART. V.O.P., U. y T.      |  |  |  |
| SUB. DEP. MUNICIP.           |  |  |  |
|                              |  |  |  |

**REFRENDACION**

REF.POR \$.....  
 IMPUTAC.....  
 ANOT.POR \$.....  
 IMPUTAC.....  
 DEDUC.DTO.....

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

APRUEBA PROGRAMA MARCO AÑO 2020 PARA LA SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE, BASE PARA LA FORMULACIÓN DE METAS PARA EL PAGO DEL COMPONENTE INSTITUCIONAL DE LA ASIGNACIÓN DE GESTIÓN, ESTABLECIDO EN EL D.F.L N° 3, DE 2010, DEL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA.

SANTIAGO, 16 DIC 2019

EXENTO N° 448

OF DE PARTES DIPRES  
16.01.2020 12:33

**VISTOS:** Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 del Decreto Supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; la Ley N° 20.417; lo dispuesto en el Título III del DFL N°3/2010 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que Fija normas sobre exención de trámite de toma de razón, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el Programa Marco de las Metas Anuales de Gestión ligadas al Desempeño, Resultados y Calidad de Servicio Institucionales, en el cual se establecen las áreas prioritarias a desarrollar, debe ser convenido y aprobado anualmente por el Ministro de Hacienda, en conjunto con el Ministro del Medio Ambiente.
2. Que, a través del Oficio N° 3616 del 05 de Diciembre de 2019, la Superintendencia del Medio Ambiente propuso a la Dirección de Presupuestos el Programa Marco para el año 2020.

**DECRETO:**

**ARTÍCULO ÚNICO: APRUÉBASE** el siguiente Programa Marco de las Metas Anuales de Gestión ligadas al Desempeño, Resultados y Calidad de Servicio Institucionales, de la Superintendencia del Medio Ambiente para el año 2020:

1. El Programa Marco se sustenta en los principios de Eficacia, Eficiencia y Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios y usuarias, expresados en la siguiente tipología de objetivos de gestión:
  - Objetivo N°1, gestión eficaz: Consiste en mejorar procesos para contribuir a disminuir, inequidades, brechas y/o barreras de género, perfeccionar las acciones de fiscalización, y los resultados operacionales.



10749/2019

- 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 la SMA.
  - Objetivo N°3, calidad de los servicios proporcionados a los usuarios y usuarias: Consiste en determinar la gestión de reclamos, los procesos de atención y digitalización de los trámites.
2. Cada tipo de objetivo de gestión se medirá a través de indicadores de desempeño, cuya ponderación mínima no podrá ser inferior a 5%. La suma de las ponderaciones de los 3 objetivos de gestión deberá ser igual a 100%.
  3. La SMA deberá comprometer indicadores de desempeño correspondientes a cada uno de los tipos de Objetivos de Gestión definidos en el Numeral 1, y adicionalmente, uno, dos o tres indicadores específicos seleccionados entre aquellos presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2020 (formulario H), conforme a lo siguiente:

**CUADRO N° 1**  
**Programa Marco 2020**  
**Tipos de objetivos, indicadores y porcentajes mínimos de cumplimiento.**

| N° | Tipos de Objetivos de Gestión | Indicadores de Desempeño   | Porcentaje Mínimo de Cumplimiento / Cumplimiento Parcial.            |
|----|-------------------------------|--|--|
| 1  | Gestión Eficaz                | Medidas de Equidad de Género.  | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%. |
|    |                               | Cobertura de Fiscalización.  | 100% si mide correctamente.  |
|    |                               | Eficacia Fiscalización.  | 100% si mide correctamente.  |
|    |                               | Indicador N°1 de desempeño específico, seleccionado por el Superintendente del Medio Ambiente, a partir de aquellos presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2020 (formulario H). | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%. |
|    |                               | Indicador N°2 de desempeño específico, seleccionado por el Superintendente del Medio Ambiente, a partir de aquellos presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2020 (formulario H). | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%. |
| 2  | Eficiencia Institucional      | Licitación sin oferentes   | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%  |
|    |                               | Eficiencia Energética.   | 100% si mide correctamente.  |
|    |                               | Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros.   | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%. |
|    |                               | Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado.   | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%. |
| 3  | Calidad de los Servicios      | Reclamos Respondidos.  | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%. |
|    |                               | Tiempo promedio de tramitación.  | 100% si mide correctamente.  |
|    |                               | Trámites Digitales.  | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%. |
|    |                               | Indicador N°3 de desempeño específico, seleccionado por el Superintendente del Medio Ambiente, a partir de aquellos presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2020 (formulario H). | 75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%. |

4. Tanto la selección de los indicadores específicos, como sus metas, deberán se propuestas por el Superintendente del Medio Ambiente y aprobadas por la Ministra del Medio Ambiente y el Ministro de Hacienda.
5. La Superintendencia del Medio Ambiente deberá comprometer un mejoramiento global de los objetivos de gestión, expresado en las metas de los indicadores para el año 2020, respecto de los logrados en períodos anteriores.

6. En los casos de los indicadores que se comprometan con meta, deberán contar con datos efectivos de al menos los últimos 3 años (2016, 2017 y 2018) y a junio de 2019, y disponer de los medios de verificación respectivos. En los casos que, justificadamente, no cuenten con los valores efectivos de períodos anteriores, la Superintendencia del Medio Ambiente podrá establecer como compromiso medir correctamente el o los indicadores, si éstos son aprobados por el Ministro de Hacienda.
7. 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:

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Indicador 1</b>                | MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO  |
| <b>Objetivo de Gestión Eficaz</b> | Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de género.   |
| <b>Fórmula de Cálculo</b>         | (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 / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)* 100   |
| <b>Requisitos Técnicos</b>        | <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Diagnóstico institucional de género.</li> <li>ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.</li> <li>iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.</li> <li>iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.</li> <li>v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.</li> <li>vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).</li> <li>vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.</li> <li>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.</li> <li>ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.</li> <li>x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.</li> </ol> </li> <li>5. Una medida se considerará implementada cuando se cumple con la realización del 100% de la actividad comprometida.</li> </ol> |
| <b>Medios de Verificación</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de la Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género con Programa de Trabajo anual año t.</li> <li>• Informe de cumplimiento de las medidas implementadas según requisito N°4.</li> </ul>   |
| <b>Red de Expertos</b>            | Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género  |
| <b>Indicador 2</b>                | COBERTURA DE LA FISCALIZACIÓN   |
| <b>Objetivo de Gestión Eficaz</b> | Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado.  |
| <b>Fórmula de cálculo</b>         | (N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t / N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t) * 100  |
| <b>Requisitos</b>                 | 1. Se entenderá por fiscalización el procedimiento administrativo por el cual un organismo del  |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Indicador 2</b>            | <b>COBERTURA DE LA FISCALIZACIÓN</b>   |
| <b>Técnicos</b>               | <p>Estado verifica el cumplimiento normativo en un determinado ámbito, de acuerdo a las funciones y atribuciones que la ley le encomienda.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> </ol> |
| <b>Medios de Verificación</b> | 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.   |
| <b>Red de Expertos</b>        | Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda   |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Indicador 3</b>                | <b>EFICACIA DE LA FISCALIZACIÓN</b>   |
| <b>Objetivo de Gestión Eficaz</b> | Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado.  |
| <b>Fórmula de cálculo</b>         | $(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$   |
| <b>Requisitos Técnicos</b>        | <ol style="list-style-type: none"> <li>Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada con hallazgos cuando ésta haya sido fiscalizada y en dicha fiscalización se detecte uno o varios incumplimientos normativos.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol> |
| <b>Medios de Verificación</b>     | 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.  |
| <b>Red de Expertos</b>            | Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Indicador 4</b>                          | LICITACIONES SIN OFERENTES  |
| <b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b> | Contar con procesos de compra participativos y eficientes.  |
| <b>Fórmula de cálculo</b>                   | $(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$   |
| <b>Requisitos Técnicos</b>                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran : <ol style="list-style-type: none"> <li>Todas las licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</li> <li>La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde.</li> <li>Las "Informadas", que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N° 19.886 en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma.</li> <li>Las licitaciones en estado "Revocada", siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</li> <li>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.</li> </ol> </li> <li>Licitación en las que se cerró la recepción de ofertas no considera las re-adjudicaciones.</li> <li>Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas que no tuvieron oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado "desierta" por falta de oferentes.</li> <li>Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</li> <li>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.</li> </ol> |
| <b>Medios de Verificación</b>               | <p>Reporte Dirección de Compras con:</p> <p>Bases de datos del Sistema ChileCompra (<a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>), con el resultado del indicador calculado y dispuesto por la Dirección de Compras y Contratación Pública.</p> <p>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.</p>  |
| <b>Red de Expertos</b>                      | Dirección Compras y Contratación Pública (Dirección ChileCompra)  |
| <b>Indicador 5</b>                          | INDICE EFICIENCIA ENERGÉTICA  |
| <b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b> | Contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico de los consumos energéticos del Servicio, procurando su disminución paulatina en función de las condiciones propias de cada institución.   |
| <b>Fórmula de cálculo</b>                   | $(\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t)$   |
| <b>Requisitos técnicos</b>                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán la electricidad y el gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>Para su cálculo, la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh.</li> <li>Se entenderá por inmueble a toda edificación utilizada por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas, independiente de la condición de propiedad.</li> <li>La ST corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de inmuebles que cada Servicio utilice durante el período de medición.</li> </ol>  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Indicador 5</b>                          | <b>INDICE EFICIENCIA ENERGÉTICA</b>   |
|   | <p>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: <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, 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.</p> <p>9. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, 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.</p> <p>10. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, sus consumos energéticos de electricidad y gas de 12 meses completos del período t, para cada uno de los inmuebles del catastro registrados y utilizados por el Servicio. 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> <p>11. Los Servicios, a más tardar el 31 de diciembre del año t, deberán completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, 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> |
| <b>Medios de verificación</b>               | <p>Reporte de la Subsecretaría de Energía con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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".</li> <li>• Registro de caracterización de inmuebles de propiedad del servicio que superan los 1.000 metros cuadrados.</li> <li>• Registro de Consumos efectuados disponible en <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>.</li> </ul>  |
| <b>Red de Expertos</b>                      | Subsecretaría de Energía  |
| <b>Indicador 6</b>                          | <b>GASTO EN BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO Y ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>   |
| <b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b> | Mejorar la eficacia y eficiencia del gasto público  |
| <b>Fórmula de cálculo</b>                   | $(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$   |
| <b>Requisitos Técnicos</b>                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los subtítulos 22 (bienes y servicios de consumo) y 29 (adquisición de activos no financieros) se encuentran definidos en el Decreto (H) N° 854 de 2004 que determina clasificaciones presupuestarias.</li> <li>2. Se entiende por gasto del subtítulo 22, (bienes y servicios de consumo) a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público.</li> <li>3. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes. No incluye terrenos.</li> <li>4. Los Montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos 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.</li> <li>5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados.</li> <li>6. Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29, corresponde al Presupuesto aprobado por el Congreso Nacional.</li> <li>7. Cifras en Miles de \$ de cada año</li> </ol>  |
| <b>Medios de Verificación</b>               | Reporte del SIGFE con Informe de ejecución del gasto por subtítulo y del presupuesto inicial, del período t, de la institución. Versión ejecución DIPRES.   |
| <b>Red de Expertos</b>                      | Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Indicador 7</b>                          | <b>EJECUCIÓN DE LOS GASTOS EN DICIEMBRE RESPECTO DEL GASTO TOTAL EJECUTADO</b>  |
| <b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b> | Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público.   |
| <b>Fórmula de cálculo</b>                   | $(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100.$  |
| <b>Requisitos Técnicos</b>                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>5. Total de gastos ejecutados acumulados al cuarto trimestre, corresponde al gasto ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>6. Cifras en Miles de \$ de cada año.</li> </ol>  |
| <b>Medios de Verificación</b>               | <p>Reporte SIGFE con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Ejecución año t, ejecución acumulada al cuarto trimestre del año t. Versión ejecución Dipres.</li> <li>• Informe de Ejecución Mensual año t, ejecución del mes de diciembre del año t. Versión Ejecución Dipres.</li> </ul>   |
| <b>Red de Expertos</b>                      | Dirección de Presupuestos, Subdirección de Presupuestos.  |
| <b>Indicador 8</b>                          | <b>RECLAMOS RESPONDIDOS</b>   |
| <b>Objetivo de Calidad de Servicio</b>      | Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.  |
| <b>Fórmula de cálculo</b>                   | $(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$  |
| <b>Requisitos Técnicos</b>                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se consideran reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención.</li> <li>2. 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.</li> <li>3. Se entiende por respuesta resolutive la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.</li> <li>4. Total de reclamos recibidos al año t, corresponde a los reclamos recepcionados por el Servicio en el año t, incluyendo los reclamos recibidos en años anteriores y no respondidos.</li> <li>5. El periodo de medición para los reclamos recibidos considera años anteriores y hasta el 31 de diciembre del año t. El período de medición para los reclamos respondidos considera del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y con la Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos sobre Contratos de Suministro y prestación de servicios, y aquellos reclamos derivados a otros servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la institución.</li> <li>7. 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.</li> </ol> |
| <b>Medios de Verificación</b>               | 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.  |
| <b>Red de Expertos</b>                      | Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Indicador 9</b>                     | TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN   |
| <b>Objetivo de Calidad de Servicio</b> | Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado.   |
| <b>Fórmula de cálculo</b>              | (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).   |
| <b>Requisitos Técnicos</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> </ol> |
| <b>Medios de Verificación</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos con ID del trámite, fecha de solicitud, fecha de finalización y, número de días corridos de tramitación y estado del trámite.</li> <li>• Registro Nacional de Trámites vigente en el año t, definidos por SEGPRES.</li> </ul>   |
| <b>Red de Expertos</b>                 | Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Indicador 10</b>                    | TRÁMITES DIGITALES   |
| <b>Objetivo de Calidad de Servicio</b> | Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante el uso de tecnologías digitales, generando información consolidada y estandarizada sobre la entrega servicios y beneficios del Estado.   |
| <b>Fórmula de cálculo</b>              | $(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}) * 100.$  |
| <b>Requisitos Técnicos</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural 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 una respuesta para el solicitante.</li> <li>2. Trámites digitalizados: Corresponde a los que se encuentren en los siguientes niveles de digitalización: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Trámite Nivel 3d digitalizado: Aquel que puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación en sentido estricto (Ley o Decreto) requiere de una etapa presencial. Para estos efectos, el Servicio deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización, interpretación jurídica fundada y firmada por el encargado de control jurídico institucional o Jefe de Servicio.</li> <li>b. Trámite digitalizado Nivel 4: Aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital.</li> </ol> </li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>5. Registro Nacional de Trámites: Instrumento oficial de registro de todos los trámites de la Administración central del Estado Administrado y publicado por SEGPRES.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>8. Los compromisos de digitalización a cumplir durante el año t, deberán ser consistentes con</li> </ol> |



|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Indicador 10</b>           | TRÁMITES DIGITALES   |
|                               | <p>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> |
| <b>Medios de Verificación</b> | <p>Reporte SEGPRES con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Nacional de Trámites, vigente al año t, administrado por SEGPRES.</li> <li>• Certificado generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con datos efectivos del indicador.</li> <li>• Informe de Cumplimiento generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con listado de trámites, caracterización e información de transacciones.</li> </ul>   |
| <b>Red de Expertos</b>        | División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.  |

8. El desarrollo de las Metas Anuales de Gestión institucional, MAG, comprende las etapas de Formulación, Implementación, Evaluación y Cumplimiento, las que deberán sujetarse a las siguientes reglas:

- a. La formulación corresponde al proceso que tiene por objeto establecer los objetivos de gestión a alcanzar para el año siguiente, por parte de la SMA, en base al presente Programa Marco.

El Superintendente del Medio Ambiente es responsable de la definición de los objetivos de gestión que forman parte de las Metas Anuales de Gestión Institucional del año 2020, las cuales serán formuladas durante el año 2019, con el apoyo, coordinación y supervisión de DIPRES como Secretaría Técnica.

- b. La implementación de las Metas Anuales de Gestión será responsabilidad del Superintendente del Medio Ambiente, 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.
- c. La evaluación corresponde al proceso cuya finalidad es determinar el grado de cumplimiento global de los objetivos de gestión comprometidos, y el porcentaje de incentivo que corresponderá recibir a cada uno de los funcionarios y funcionarias de la SMA.

Dicha evaluación será efectuada por una Entidad Evaluadora Externa, según lo establecido en el artículo 21° del Reglamento que regula la aplicación de las Metas Anuales de Gestión (DFL N° 3, de 2010, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia).

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

- d. El cumplimiento global será el resultado de la suma de las ponderaciones obtenidas en cada uno de los indicadores cumplidos y parcialmente cumplidos, de acuerdo con lo establecido a continuación:

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

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

- Cumplido si el resultado es al menos de un 100% de su meta y por tanto suma todo el ponderador al tipo objetivo de gestión correspondiente.

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

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

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

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. Por lo tanto, dicho cumplimiento tomará valores de 0% o 100% por indicador.

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

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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 la Superintendencia del Medio Ambiente, para el respectivo indicador en la formulación de las Metas de Anuales de Gestión.

Una vez concluido el proceso de evaluación, se procederá a efectuar el cálculo de dicho descuento, para finalmente determinar el cumplimiento global de los indicadores y de los Objetivos de Gestión.

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

Sólo se considerará en el análisis del incumplimiento de un objetivo de gestión la existencia de causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente el logro de los objetivos de gestión, tales como

hechos fortuitos comprobables, catástrofes y cambios en la legislación, como también las reducciones presupuestarias externas al Ministerio del Medio Ambiente, siempre que afectaren ítems relevantes para el cumplimiento de las metas de gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio.

11.El proceso de formulación de las Metas Anuales de Gestión institucional de la SMA se efectuará en la aplicación dispuesta por la Dirección de Presupuestos, con acceso restringido en su sitio web [www.dipres.cl](http://www.dipres.cl) (ingreso mediante nombre de usuario y contraseña), garantizando la privacidad y seguridad de la información presentada.

### ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

“POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA” ..

*Carolina Schmidt*  
CAROLINA SCHMIDT ZALDÍVAR  
MINISTRA DEL MEDIO AMBIENTE  
MINISTRA



*Ignacio Briones Rojas*  
REPUBLICA DE CHILE  
MINISTRO  
MINISTERIO DE HACIENDA  
IGNACIO BRIONES ROJAS  
MINISTRO DE HACIENDA



DIRECCION DE PRESUPUESTOS  
DIRECTOR  
Ministerio de Hacienda



MINISTERIO DE HACIENDA  
UAC/OFICINA DE PARTES  
16 DIC 2019  
DIGITALIZADO

MINISTERIO DE HACIENDA  
UAC/OFICINA DE PARTES  
19 DIC 2019  
DIGITALIZADO

MINISTERIO DE HACIENDA  
UAC/OFICINA DE PARTES  
18 DIC 2019  
DIGITALIZADO