



Reg. N° 039

CIRC. N° **16**

ANT.: Oficio N° 10077 del Ministro de Economía, Fomento y Turismo. Oficios N° 0233 de la Ministra del Trabajo y Previsión Social. Oficio N° 1293 del Subsecretario de Hacienda. Oficio N° 3451 del Ministro de Salud. Oficio N° 2370 del Ministro de Obras Públicas. Oficio N° 1460 del Ministro de Energía. Oficio N° 112962 de la Ministra de Medio Ambiente. Ley N° 20.212 art. 9. D.F.L. N° 3, de 2010, de la Secretaría General de la Presidencia.

MAT.: Formulación Metas de Eficiencia Institucional MEI y Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio de la Superintendencia de Medio Ambiente, año 2012.

SANTIAGO, **14 OCT. 2011**

DE : ROSANNA COSTA COSTA
DIRECTORA DE PRESUPUESTOS

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el antecedente, me permito solicitar a Ud. presentar la "Formulación de Metas de Eficiencia Institucional MEI y Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio año 2012" de las instituciones afectas a la Ley N° 20.212 Art. 9, y al D.F.L. N° 3, de 2010, de la Secretaría General de la Presidencia, que establece la Asignación de Gestión Institucional de la Superintendencia de Medio Ambiente, en concordancia con las bases y procedimientos generales y específicos que se indican más adelante.

1.- La formulación de las MEI y de las Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio, deberá considerar los cambios incorporados al Programa Marco, los cuales fueron trabajados conjuntamente con las instituciones responsables de los sistemas de gestión y que forman parte de la Red de Expertos, propuestos por el Ministro de Hacienda a los Ministros del ramo a través del Oficio N° 39 de fecha 15 de septiembre de 2011, y aprobado por el ministro del ramo correspondiente a través de oficio señalado en antecedentes.



El Programa Marco acordado deberá ser aprobado, mediante decreto, por el Ministro de Hacienda en conjunto con el Ministro del ramo, para lo cual cada Ministerio del cual dependen o se relacionan los servicios que comprometen metas, deberá suscribir el decreto que aprueba el Programa Marco 2012, con fecha no superior al 30 de octubre de 2011.

El Programa Marco de las MEI y de las Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio, se basa en las mejoras continuas alcanzadas por las instituciones en las fases anteriores, donde se observan procesos de gestión ya instalados en los servicios públicos. Los puntos importantes a considerar del Programa Marco 2012 son los siguientes:

- i. Se incorpora el criterio para egresar sistemas de gestión del Programa Marco de una Institución, cuando se haya completado la implementación del sistema al año 2011. Los sistemas de gestión a los que aplica el criterio de egreso son: Capacitación, Auditoría Interna, Compras y Contrataciones del Sector Público, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), y Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información. Estos sistemas corresponden a tareas regulares de los servicios públicos ya implementadas en estos años, que deberán continuar desarrollándose, pero ya no ligados al incentivo de remuneraciones. Asimismo, y no obstante el mencionado egreso, los referidos sistemas continuarán siendo monitoreados en el marco de otros mecanismos de la Administración del Estado.
- ii. En el área de gestión de la calidad se establecen criterios de flexibilidad, permitiendo que la incorporación del sistema de gestión de la calidad (ISO 9001) y la posibilidad de incorporar modelos gestión de excelencia, sea de carácter de voluntario. Cada jefe de servicio, podrá comprometer lo anterior en forma voluntaria, aprobado por el Ministro del ramo.
- iii. El Programa Marco 2012 potencia los procesos vinculados a la provisión de bienes y servicios (productos estratégicos) ponderando éstos en al menos un 60% y el porcentaje restante distribuido en los procesos de apoyo o soporte. El Programa Marco 2012 constará de cuatro áreas estratégicas, y 10 sistemas de gestión:
 - Planificación y Control de Gestión: Sistemas de Monitoreo del Desempeño Institucional o Planificación y Control de Gestión; Auditoría Interna; y Compras y Contrataciones Públicas.
 - Recursos Humanos: Sistemas de Capacitación; e Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales.
 - Calidad de Atención a Usuarios: Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC); Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información; y Sistema Seguridad de la Información.
 - Gestión de la Calidad: Sistema de Gestión de la Calidad (ISO); y Sistema de Gestión de Excelencia.
- iv. La evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en base al Programa Marco 2012, será realizada por expertos externos al ejecutivo, contratados por licitación pública a través de la Secretaría Técnica.



2.- Las instituciones deberán seleccionar las áreas y sistemas de gestión que les corresponda desarrollar el año 2012, de entre aquellas propuestas en este programa marco aprobado por el Ministro del ramo y el Ministro de Hacienda.

Las instituciones podrán egresar o no comprometer algunos de los sistemas que integran el marco propuesto, provocando que los objetivos de dichos sistemas, finalmente, no formen parte de las metas de eficiencia o de gestión que comprometa un servicio para el año 2012. Esto, debido a que durante el presente año el servicio está implementando objetivos finales de un sistema y por lo tanto se puede dar por egresado, o bien porque por su naturaleza, al servicio no le corresponde comprometer el desarrollo de determinado sistema.

3.- En el caso de los servicios públicos que en la actualidad están implementando fases iniciales o intermedias de los sistemas de gestión que componen este programa marco, y que por tanto no han completado las etapas finales de dichos sistemas de gestión, deberán comprometer la etapa final de cada uno de los sistemas para el año 2012.

4.- Los servicios nuevos que ingresan por primera vez a las MEI y a las Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio, deberán comprometer el sistema de Planificación y Control de Gestión en vez del sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional, ya que se requiere la instalación de procesos de planificación y el diseño de un sistema de información de gestión previo al Monitoreo.

5.- Para la formulación 2012 de las metas, los servicios deberán proponer como objetivo de gestión la totalidad de la etapa que se alcanzará el año 2012 para el o los sistemas que se comprometan, señalando la(s) prioridad(es) y su(s) correspondiente(s) ponderador(es), no pudiendo ninguna ponderación ser inferior a 5%. Cabe recalcar que la ponderación, en este proceso, se le otorga a la totalidad del sistema comprometido; no a cada objetivo de un sistema como era en la formulación 2011.

6.- Para el caso del sistema de Monitoreo del Desempeño, la institución deberá comprometerlo para el 2012 con una alta prioridad y con una ponderación de al menos un 60%. Los demás sistemas que compongan la formulación de metas 2012, deberá sumar el resto de la ponderación hasta completar un 100%.

7.- Para verificar el cumplimiento de cada objetivo o etapa de desarrollo comprometida por cada sistema se debe acreditar el cumplimiento total de cada uno de los objetivos de gestión. Es decir, la medición del grado de cumplimiento de cada sistema tomará sólo valores de 100% o 0%. No obstante, en el caso del sistema de Monitoreo del Desempeño, para verificar el cumplimiento de los objetivos de gestión se considerarán cuatro tramos de cumplimiento, siendo el mínimo un 75%.

- Primer tramo: 90% a 100%, cumple totalmente el sistema obteniendo todo el ponderador comprometido, que debe ser al menos el 60%.
- Segundo tramo: 80% a 89%, cumplimiento parcial del sistema obteniendo el 75% del ponderador comprometido, que debe ser al menos un 45%.
- Tercer tramo: 75% a 79%, cumplimiento básico del sistema obteniendo el 50% del ponderador comprometido, que debe ser al menos un 30%.
- Cuarto tramo establece un porcentaje de cumplimiento inferior a 75% en cuyo caso el sistema no se cumple obteniendo 0% del ponderador comprometido.



El cumplimiento global de las MEI y las Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio, resulta de agregar el cumplimiento de cada objetivo(s) de gestión o etapa(s) de cada sistema y su correspondiente ponderador.

8.- Para el caso de aquellos servicios que comprometan sólo el Sistema de Monitoreo, el cumplimiento por tramos señalado en el punto 7 no se aplicará. En este caso, el Sistema de Monitoreo tendrá una ponderación de 100% y su porcentaje de cumplimiento final estará dado por la suma de las ponderaciones de cada indicador de desempeño comprometido.

9.- El Programa Marco se aplica a todos los servicios. No obstante lo anterior, el cumplimiento de los objetivos o etapas de desarrollo se puede concretar de un modo ligeramente distinto cuando existan situaciones especiales originadas en características particulares de algún servicio que así lo ameriten. Tales situaciones deben ser informadas y debidamente justificadas en la propuesta de Metas, con el objeto de analizarlas y aprobarlas para que dichos antecedentes pasen a formar parte de éstas. Esto se materializará con la formulación de la etapa con modificaciones en sus objetivos de gestión, las que deberán ser acordadas con la respectiva Red de Expertos y la Secretaría Técnica.

10.- Los sistemas del Programa Marco 2012, ya sea nuevos o existentes, sus modificaciones y/o precisiones se presentan a continuación:

Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional. Este sistema está conformado sólo por objetivos de gestión, eliminándose las etapas que contenía su antecesor, el Sistema de Planificación y Control de Gestión. En este sentido, se establecen objetivos que apuntan a que los servicios monitoreen, a través de los indicadores de desempeño de su Sistema de Información de Gestión ya instalado, la gestión relevante de su institución, dando cuenta pública de ésta. Los organismos públicos que componen la red son la Dirección de Presupuestos y la Secretaría General de la Presidencia.

El proceso mediante el cual se definen los indicadores y sus metas será modificado. Así, los indicadores de desempeño comprometidos en el marco del incentivo, serán aprobados por el jefe de Servicio y por el Ministro del ramo y, posteriormente, revisados por la Secretaría Técnica.

El proceso de formulación de indicadores será un único proceso que se inicia en el marco del proceso presupuestario del año 2012, del cual se seleccionarán los indicadores asociados a las Metas, y que forman parte de este sistema de Monitoreo del Desempeño.

Sistema de Seguridad de la Información. Su objetivo general se refiere a contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que permita lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucional considerados relevantes, de manera tal que se asegure la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a los usuarios / clientes / beneficiarios. Los organismos públicos que componen la red son el Ministerio del Interior y la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

Sistema de Gestión de la Calidad. Es de implementación voluntaria y su objetivo es mejorar la gestión de la institución a través de la implementación, seguimiento y mantención de un Sistema



de Gestión de la Calidad, con procesos de provisión de bienes y/o servicios necesarios y factibles de certificar bajo la norma ISO 9001:2008, con el apoyo de procesos de soporte y estratégicos. El organismo a cargo del sistema en calidad de Red de Expertos es la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

Sistema de Calidad asociado al Modelo de Excelencia. Se incorpora al Programa Marco en carácter de voluntario. El objetivo del sistema es mejorar el desempeño institucional a través de la implementación de Modelos de Excelencia, todo ello enfocado a aumentar la satisfacción de los clientes/ beneficiarios y/o usuarios, incorporando un enfoque de mejoramiento continuo y gestión de excelencia, que permita alcanzar estándares de calidad más exigentes en forma sistemática. El organismo a cargo del sistema en calidad de Red de Expertos es la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

11.- La propuesta de Metas debe ser compatible con los recursos asignados en el marco presupuestario informado para el año 2012.

12.- Con el objeto de iniciar la formulación de las MEI y las Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio 2012, se dispondrá en la aplicación Web del proceso de formulación el Documento Técnico "Metas de Eficiencia Institucional y Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio, año 2012".

13.- El proceso de formulación de las Metas 2012 se deberá desarrollar en base a las instrucciones señaladas y de acuerdo al calendario de actividades publicado en el sitio web www.dipres.cl, utilizando las "claves de acceso" asignadas a los servicios en los procesos de formulación de años anteriores. El proceso de formulación de las Metas 2012 se iniciará el día lunes 24 de octubre de 2011. Finalmente, la propuesta de metas deberá ser aprobada, mediante decreto, por el Ministro de Hacienda en conjunto con el Ministro del ramo. Para ello, cada Ministerio deberá suscribir el decreto de formulación de las metas, a más tardar el 31 de diciembre de 2011.

Saluda atentamente a Ud.


ROSANNA COSTA COSTA
Directora de Presupuestos


PD/AV/LL/R/MA/P/TA



Distribución:

- Sr. Ministro de Economía:
 - Sr. Fiscal Nacional Económico.
 - Sr. Director Instituto Nacional de Propiedad Industrial.

- Sr. Ministro de Salud:
 - Sr. Superintendente de Salud.

- Sr. Ministro de Energía:
 - Sr. Superintendente de Electricidad y Combustibles.

- Sr. Ministro de Obras Públicas:
 - Sra. Superintendente de Servicios Sanitarios.

- Sra. Ministra del Trabajo y Previsión Social:
 - Sr. Superintendente de Pensiones.
 - Sr. Superintendente de Seguridad Social.

- Sr. Ministro de Hacienda:
 - Sr. Director de Compras y Contratación Pública.
 - Sr. Superintendente de Valores y Seguros.
 - Sr. Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras.
 - Sr. Superintendente de Casinos y Juegos.
 - Sra. Directora de la Unidad de Análisis Financiero.

- Ministerio del Medio Ambiente:
 - Superintendencia del Medio Ambiente.