



Reg. N° 037/LIL/RMA

39

CIRC. N° 39

ANT.: Art. 9 de la Ley N° 20.212 y Art. 17 DFL N° 3, de 2010, de la Secretaría General de la Presidencia.

MAT.: Programa Marco de Metas de Eficiencia Institucional y de Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio institucionales de la SMA, año 2012.

SANTIAGO, 15 SEP 2011

DE : FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
MINISTRO DE HACIENDA

A : SRES. MINISTROS DE ESTADO

- 1) Con la implementación de la Ley N° 20.212 se inició el desarrollo de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) para los Servicios Públicos a que hace referencia su Art. 9, asociando su cumplimiento a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios. Asimismo, con la implementación del 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, se ha iniciado el desarrollo de las Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio de la Superintendencia del Medio Ambiente, en adelante la SMA.
- 2) Tanto las Metas de Eficiencia Institucional, como las Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio serán propuestas por cada Jefe de Servicio al Ministro del cual dependa o con el cual se relacione, en base a un Programa Marco establecido en forma conjunta por los Ministerios de Hacienda y del ramo. Les corresponde formular Metas de Eficiencia Institucional o Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio institucionales, a los siguientes Servicios relacionados o dependientes de los Ministerios que a continuación se señalan:
 - Ministerio de Economía, Fomento y Turismo:
Fiscalía Nacional Económica.
Instituto Nacional de Propiedad Industrial.
 - Ministerio de Salud:
Superintendencia de Salud.
 - Ministerio de Energía:
Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

110881211





- Ministerio de Obras Públicas:
Superintendencia de Servicios Sanitarios.
 - Ministerio del Trabajo y Previsión Social:
Superintendencia de Pensiones.
Superintendencia de Seguridad Social.
 - Ministerio de Hacienda:
Dirección de Compras y Contratación Pública.
Superintendencia de Valores y Seguros.
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
Superintendencia de Casinos y Juegos.
Unidad de Análisis Financiero.
 - Ministerio del Medio Ambiente:
Superintendencia del Medio Ambiente.
- 3) El Programa Marco incluye aquellas áreas y sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los servicios, respondiendo a las definiciones de política en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público. Estas áreas son: Planificación y Control de Gestión; Recursos Humanos; Calidad de Atención a Usuarios; y Gestión de la Calidad.
- 4) A continuación se presenta el Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional y de las Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio para el año 2012, propuesto por el Ministro de Hacienda, el cual deberá ser acordado con los ministros del ramo y formalmente aprobado a través de un decreto.

Cada sistema de este programa marco tiene un objetivo general de gestión. Para la mayoría de los sistemas se establecerán etapas de desarrollo y objetivos de gestión particulares para cada etapa, los cuales corresponderán a las metas que formularán las distintas instituciones cada año. Las etapas no necesariamente se desarrollan en un año calendario, pudiendo realizarse en menos tiempo.

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.

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.

Asimismo, el proceso de formulación de metas considera como situación especial que, debido a características particulares de un servicio, el cumplimiento de los objetivos de una etapa pudiera concretarse de un modo distinto a lo señalado en el programa marco, no alterando la esencia de la etapa en cuestión. 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.



Cuadro 1
Áreas Prioritarias, Sistemas y Objetivos Generales
Programa Marco MEI y Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y
calidad de servicios de la SMA, año 2012

Áreas Prioritarias	Sistema	Objetivo General de Gestión
1) Planificación y Control de Gestión	Monitoreo del Desempeño. (3 objetivos).	Disponer de la información de desempeño necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de los bienes y servicios de la institución, y rendir cuenta de su gestión.
	Planificación y Control de Gestión. (4 etapas).	Diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a la Institución disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones, respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus bienes y servicios, y rendir cuentas de su gestión institucional.
	Auditoría. (4 etapas).	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.
	Compras y Contratación Pública. (4 etapas)	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) Recursos Humanos	Capacitación. (4 etapas)	Desarrollar el ciclo de gestión de la capacitación, en el marco de la gestión de Recursos Humanos, con énfasis en la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.
	Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales. (4 etapas)	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.
3) Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. (4 etapas)	Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y promuevan el ejercicio de los derechos ciudadanos, para contribuir a la calidad de atención a la ciudadanía.
	Gobierno Electrónico/Tecnologías de la Información. (4 etapas)	Contribuir a la óptima utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC) para simplificar y mejorar los servicios e información ofrecidos por el Estado a sus usuarios/clientes/beneficiarios, y aquellos procesos transversales relevantes de las instituciones públicas.



Áreas Prioritarias	Sistema	Objetivo General de Gestión
	Sistema de Seguridad de la Información. (4 etapas)	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.
4) Gestión de la Calidad.	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001). (4 etapas).	Mejorar la gestión de la institución a través de la implementación, seguimiento y mantención de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2008.
	Sistema de Calidad Asociado al Modelo de Excelencia. (4 etapas).	Mejorar el desempeño institucional a través de la implementación de Modelos de Excelencia, enfocado en aumentar la satisfacción de los clientes/beneficiarios y/o usuarios, incorporando un enfoque de mejoramiento continuo y gestión de excelencia.

- 5) Para la formulación de las MEI y las Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio, las instituciones deberán proponer como metas a cumplir, la(s) etapa(s) y sus respectivos objetivos a lograr en el año 2012.
- 6) Existen en este programa marco tres nuevos sistemas: Sistema Monitoreo del Desempeño, Sistema Seguridad de la Información y Sistema de Calidad Asociado al Modelo de Excelencia.

En relación al **Sistema Monitoreo del Desempeño**, éste 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. Este sistema deberá ser comprometido por todas aquellas instituciones que tienen sus procesos de planificación y control de gestión ya instalados y en pleno funcionamiento. Asimismo, para el caso de este sistema, la institución deberá comprometer todos sus objetivos para el año 2012, asignándole una alta prioridad y una ponderación no inferior a un 60%.

En relación al **Sistema Seguridad de la Información**, éste se incorpora para que los servicios públicos desarrollen sistemas de seguridad que les permitan 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, ante la ocurrencia de catástrofes informáticas o de otro índole. Para el caso de este sistema, los servicios deberán comprometer, al menos, los objetivos correspondientes a la etapa dos.

En relación al **Sistema de Calidad Asociado al Modelo de Excelencia**, su objetivo es mejorar el desempeño institucional a través de la implementación de Modelos de Excelencia, todo ello enfocado en 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.

Tanto el Sistema de Gestión de la Calidad como el Sistema de Calidad Asociado al Modelo de Excelencia, son de implementación voluntaria, es decir, las autoridades de cada servicio determinarán si es conveniente a la institución implementar un sistema de gestión de calidad y comprometer sus avances en el marco del mecanismo de incentivo institucional MEI o de Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio.



Para el resto de los sistemas, excepto Seguridad de la Información, los servicios deberán comprometer los objetivos correspondientes a la última etapa de cada sistema.

- 7) Los sistemas de gestión se encuentran a cargo una Red de Expertos en las áreas prioritarias en las que se enmarcan, la que prestará asistencia técnica y resolverá consultas para la formulación e implementación 2012 de las MEI y de las Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio.

Cuadro 2
Expertos en las áreas prioritarias

Áreas Prioritarias	Sistema	Objetivo General de Gestión
1) Planificación y Control de Gestión	Monitoreo del Desempeño.	Dirección de Presupuestos (DIPRES). Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).
	Planificación y Control de Gestión.	Dirección de Presupuestos (DIPRES). Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).
	Auditoría.	Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.
	Compras y Contratación Pública.	Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.
2) Recursos Humanos	Capacitación.	Dirección Nacional del Servicio Civil.
	Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales.	Superintendencia de Seguridad Social.
3) Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.	Secretaría General de Gobierno (SEGEOB). Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).
	Gobierno Electrónico/Tecnologías de la Información.	Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). Dirección de Presupuestos (DIPRES).
	Sistema de Seguridad de la Información.	Dirección de Presupuestos (DIPRES). Subsecretaría de Interior.
4) Gestión de la Calidad.	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).	Dirección de Presupuestos (DIPRES).
	Sistema de Calidad basado en Modelos de Excelencia.	Dirección de Presupuestos (DIPRES).

- 8) En el marco del proceso de formulación presupuestaria 2012, es necesario señalar que tanto el Sistema Monitoreo del Desempeño y el Sistema Planificación y Control de Gestión, están relacionados con dicho proceso a través de la formulación de los indicadores de desempeño que acompañan el presupuesto, dentro de los cuales se seleccionarán los indicadores asociados al incentivo MEI o Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio institucionales. Asimismo, los indicadores de desempeño comprometidos



en el marco del mecanismo de incentivo, serán aprobados por el Jefe de Servicio y por el Ministro del ramo y, posteriormente, revisados por la Secretaría Técnica.

- 9) De acuerdo a todo lo anteriormente señalado, solicito a Ud. pronunciarse sobre este programa marco, aprobándolo o en su defecto enviando una nueva propuesta de programa marco para revisión de este Ministerio.
- 10) El plazo para el envío de la respuesta a la propuesta de programa marco 2012 es hasta el próximo 23 de septiembre de 2011.
- 11) Una vez aprobado el Programa Marco y en base a él, se iniciará el proceso de Formulación de Metas de Eficiencia Institucional, o Metas Anuales de Gestión ligadas al desempeño, resultados y calidad de servicio institucionales. Para esto, se enviará un Oficio de la Dirección de Presupuestos con las instrucciones de este proceso. En dicho oficio, se señalarán los objetivos específicos de los sistemas que conforman el marco 2012.

Saluda atentamente a Ud.

FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
Ministro de Hacienda





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.