



**MINISTERIO DE HACIENDA**  
**DIRECCION DE PRESUPUESTOS**  
 Reg. N°05-LI  
 SRB/LIL/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 2022 DE LA SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE, PARA LA FORMULACIÓN DE METAS 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.

EXENTO N° 641 /

SANTIAGO, **28 DIC 2021**

**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, que Crea el Ministerio, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente; lo dispuesto en el Título III del DFL N°3/2010, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija Planta de Personal de la Superintendencia del Medio Ambiente y su Régimen de Remuneraciones; Oficio N°3651, de 5 de noviembre de 2021, la de Superintendencia del Medio Ambiente; Oficio N°4015 de 22 de diciembre de 2021, de la Dirección de Presupuestos; las Resoluciones N°6 y N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República que Fijan Normas sobre Exención del 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°3651, de 5 de noviembre de 2021, la Superintendencia del Medio Ambiente propuso a la Dirección de Presupuestos el Programa Marco para el año 2022.
3. Que, a través del Oficio N°4015 de 22 de diciembre de 2021, la Dirección de Presupuestos aprobó la propuesta de Programa Marco 2022 enviada por la Superintendencia del Medio Ambiente.

**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 2022:

## I. ANTECEDENTES GENERALES.

1.- El Programa Marco de las Metas Anuales de Gestión institucional de la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), basado en los principios de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, contiene tres tipos de objetivos de gestión:

- **Objetivo N°1 Gestión Eficaz:** consiste en reducir inequidades, brechas y/o barreras de género y mejorar los resultados operacionales.
- **Objetivo N°2 Eficiencia Institucional:** consiste en favorecer el buen uso de la energía, realizar procesos de compras eficientes y mejorar el desempeño financiero de la SMA.
- **Objetivo N°3 Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios:** consiste en mejorar la entrega de bienes y servicios, la gestión de los reclamos y la digitalización de los trámites.

2.- La Superintendencia del Medio Ambiente deberá comprometer Objetivos de Gestión, los que serán medidos a través de Indicadores de Desempeño (cuya ponderación no podrá ser inferior a 5%). La suma de las ponderaciones para los 3 Objetivos de Gestión deberá ser igual a 100%. (Cuadro 1 Programa Marco 2022 - General).

3.- La Superintendencia del Medio Ambiente deberá comprometer Indicadores de Desempeño correspondientes a cada uno de los Objetivos de Gestión conforme a lo siguiente:

### **Objetivo N°1 Gestión Eficaz:**

- Medidas de Equidad de Género.

### **Objetivo N°2 Eficiencia Institucional:**

- Índice Eficiencia Energética.
- Concentración del Gasto subtítulos 22 y 29.
- Licitaciones con dos o menos Ofertas.

### **Objetivo N°3 Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios:**

- Reclamos Respondidos.
- Trámites Digitales.

4.- Los Indicadores de Desempeño: "*Medidas de Equidad de Género*"; "*Índice Eficiencia Energética*"; "*Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29*"; "*Licitaciones con dos o menos Ofertas*"; "*Reclamos Respondidos*" y "*Trámites Digitales*" serán obligatorios para la Superintendencia del Medio Ambiente.

5.- Adicionalmente, la Superintendencia del Medio Ambiente deberá comprometer un mínimo de uno (1) y un máximo de tres (3) Indicadores Específicos, seleccionados entre aquellos presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2022 (Formulario H), conforme a lo señalado en el Cuadro 1. Programa Marco 2022 – General.

Para lo anterior, los indicadores y metas comprometidos por el Superintendente del Medio Ambiente deberán ser aprobados por la Ministra del Medio Ambiente y por el Ministro de Hacienda.

6.- La Superintendencia del Medio Ambiente deberá comprometer un mejoramiento global de los Objetivos de Gestión respecto de lo logrado en períodos anteriores, expresado en las metas de los indicadores para el año 2022.

7.- Para comprometer indicadores con una meta asociada, la Superintendencia del Medio Ambiente deberá contar con datos efectivos de los últimos 3 años (2018, 2019 y 2020).

En aquellos casos en que justificadamente, no sea posible contar con los valores efectivos correspondientes al período señalado en el párrafo anterior, se podrá comprometer solo la medición correcta del o los indicadores, previa aprobación del Ministro de Hacienda.

8.-El Indicador de Desempeño en que solo procede la medición correcta es el Índice de Eficiencia Energética.

9.- Los Objetivos de Gestión, sus indicadores de desempeño y porcentaje mínimo de cumplimiento se detallan en los siguientes cuadros.

**Cuadro 1. Programa Marco2022– General**

N°	Tipos de Objetivo de Gestión	Indicadores de Desempeño	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento
1	Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
		Indicador 1 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por la Ministra del Medio Ambiente y aprobado por el Ministro de Hacienda.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
		Indicador 2 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por la Ministra del Medio Ambiente y aprobado por el Ministro de Hacienda.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
2	Eficiencia Institucional	Índice de Eficiencia Energética.	100% si mide correctamente
		Concentración del Gasto subtítulos 22 y 29 .	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
		Licitaciones con dos o menos Ofertas.	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%.
		Trámites Digitales.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
		Indicador 3 de desempeño específico propuesto por el servicio seleccionado por la Ministra del Medio Ambiente y aprobado por el Ministro de Hacienda.	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.

10.- Los indicadores de desempeño de cada Objetivo de Gestión, su fórmula de cálculo, requisitos técnicos y Red de Expertos son los siguientes:

<b>Indicador 1</b>	<b>MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO</b>
<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 la SMA para desarrollar políticas públicas con enfoque de género.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Las medidas para la igualdad de género son el conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y estratégicas, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental vigente y a los productos estratégicos definidos en el formulario A1 2022 por la SMA, y a través de las cuales aborda programas y/o líneas de trabajo orientadas a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género, correspondientes a su ámbito de acción.</li> <li>La SMA deberá comprometer un mínimo de una (1) y un máximo de cinco (5) medidas de género a implementar en el año t, y especificar un compromiso por cada medida seleccionada. Las medidas comprometidas deberán formar parte del Programa de Género de la SMA, acordado con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Solo se podrán seleccionar medidas incluidas en el listado que se señala a continuación, previa opinión técnica de la Red de Expertos: <ol style="list-style-type: none"> <li>Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.</li> <li>Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.</li> <li>Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico y/o avanzado.</li> <li>Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.</li> <li>Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</li> <li>Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</li> </ol> </li> </ol>

	<p>vii. Legislación /y/o normativas, con perspectiva de género.</p> <p>viii. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.</p> <p>Una medida se considerará implementada cuando cuente con la opinión técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, respecto a que, dicha medida contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género correspondiente al ámbito de acción de la SMA, que se realizó en su totalidad y que cuenta con la documentación de respaldo.</p>
Red de Expertos	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

<b>Indicador 2</b>	<b>ÍNDICE EFICIENCIA ENERGÉTICA</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico de los consumos energéticos de la SMA, procurando su disminución paulatina, en función de sus propias condiciones.
<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>1. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt- hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por la SMA, que cuenten con una lectura efectiva a través de medidores o remarcadores de uso exclusivo de los inmuebles utilizados por la SMA y que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición.</li> <li>2. Las fuentes energéticas para considerar en la medición serán la electricidad y el gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</li> <li>3. Un mes se entenderá completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo dentro del mes (debido a posibles diferencias en la fecha de fin de la lectura de una factura con la fecha de inicio de lectura de la siguiente).</li> <li>4. Para el cálculo, la conversión a Kwh será realizada en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía.</li> <li>5. Se entenderá por inmueble a toda edificación utilizada por la SMA, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas, independientemente de la condición de propiedad.</li> <li>6. La ST (Superficie Total) corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de inmuebles que la SMA utilice durante el periodo de medición.</li> <li>7. La SMA deberá completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, el catastro de todos los inmuebles que utiliza detallando su información básica (dirección, número(s) de rol(es) y superficie).</li> <li>8. La SMA, hasta el 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, tengan estos medidores compartidos o de uso exclusivo. 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 electrónico del remarcador).</li> <li>9. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</li> </ol>
Red de Expertos	Subsecretaría de Energía, Ministerio de Energía.

<b>Indicador 3</b>	<b>CONCENTRACIÓN DEL GASTO SUBTÍTULOS 22 Y 29</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos de operación que se indican en los meses finales del año.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / (\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t)) * 100$
<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), con sus ítems y asignaciones, se encuentran definidos en el Decreto N°854 de 2004, del Ministerio de Hacienda, 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, incluidos todos sus ítems y asignaciones.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <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, excluido el ítem 01 Terrenos.</li> <li>4. Los montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos disponibles 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 pagados.</li> <li>6. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t a la suma los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la SMA, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>7. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la SMA, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>8. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la SMA entre el 1 y el 31 de diciembre del año t.</li> <li>9. Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t, corresponde a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</li> <li>10. Las Cifras se expresan en Miles de \$ de cada año.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Subdirección de Presupuestos, Dirección de Presupuestos.

<b>Indicador 4</b>	<b>LICITACIONES CON DOS O MENOS OFERTAS</b>
<b>Objetivo de Eficiencia Institucional</b>	Contar con procesos de compra participativos y eficientes.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$
<b>Requisitos Técnicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Todas las licitaciones realizadas por la SMA 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, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</li> <li>b. La totalidad de sus unidades de compra, incluido el/los Servicios de bienestar, si corresponde.</li> <li>c. Las “Informadas”, que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N°19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios 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>d. Las licitaciones en estado “Revocada”, siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de las ofertas.</li> <li>e. Las licitaciones en estado “Suspendida”, sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por un Tribunal con posterioridad al cierre de la recepción de ofertas.</li> </ol> </li> <li>2. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, no considera las re-adjudicaciones.</li> <li>3. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, no considera las “compras coordinadas”, entendiéndose por estas la modalidad de compra en la cual dos o más entidades regidas por la Ley N°19.886, comprendiendo a las adheridas voluntariamente al sistema de información, por si o representadas por la Dirección de Compras, pueden agregar demanda mediante un procedimiento competitivo, a fin de lograr ahorros y reducir costos de transacción.</li> <li>4. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, no considera “convenios marco”, cuya publicación conforme a lo dispuesto por la Ley N°19.886 corresponde sólo a la Dirección de Compras, para generar catálogo electrónico.</li> <li>5. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas con dos o menos ofertas, consideran 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 ofertas, y aquellas que hayan recibido 1 o 2 ofertas.</li> <li>6. 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 y su Reglamento.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP), Ministerio de Hacienda.

<b>Indicador 5</b>	<b>RECLAMOS RESPONDIDOS</b>
<b>Objetivo de calidad servicio</b>	Mejorar la calidad de servicio que la ciudadanía recibe de la SMA.
<b>Fórmula de cálculo</b>	(Número de reclamos respondidos en año t / 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 la SMA 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 resolutoria por parte de la SMA, una vez analizada la información presentada.</li> <li>3. Se entiende por respuesta resolutoria la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.</li> <li>4. El total de reclamos recibidos al año t, corresponde a los reclamos recepcionados por la SMA 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. Sólo se excluyen de la medición, reclamos desistidos por falta de información del usuario, reclamos duplicados por falla o prueba de sistema, y aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la SMA como receptora del reclamo.</li> <li>7. La SMA deberá informar en el medio de verificación: "Código único de identificación (ID) del reclamo", "Actuaciones, atenciones o productos (bien y/o servicio) que aplica", "Fecha de ingreso", "Fecha de respuesta", "N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta" y "Estado del reclamo", considerando al menos los siguientes estados: "Ingresado", "En análisis", "Respondido", "Desistido", "Derivado".</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

<b>Indicador 6</b>	<b>TRÁMITES DIGITALES</b>
<b>Objetivo de Calidad de servicio</b>	Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios provistos por el Estado a los ciudadanos y empresas, mediante la digitalización de trámites, en el marco de la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado.
<b>Fórmula de cálculo</b>	(N° de trámites digitalizados al año t / N° 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 o jurídica acceda a un producto (bien o servicio) entregado por un órgano de la Administración Central del Estado, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de una respuesta final al solicitante.</li> <li>2. Respuesta final: aquella en virtud de la cual concluye el respectivo trámite al resolver sobre la entrega del producto que da lugar al mismo, pudiendo ser una respuesta favorable o desfavorable.</li> <li>3. 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, la SMA deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización, con una interpretación jurídica fundada y firmada por el Superintendente del Medio Ambiente.</li> <li>b. Trámite digitalizado Nivel 4: aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital. Los trámites se entenderán digitalizados cuando puedan ser verificados a través de una herramienta analítica web.</li> </ol> </li> <li>4. Registro Nacional de Trámites: instrumento oficial que contiene el registro de todos los trámites de la Administración Central del Estado, administrado por SEGPRES.</li> <li>5. La SMA deberá mantener actualizada la información en el Registro Nacional de Trámites, la que deberá contener al menos la nómina de trámites, su caracterización e información de transacciones, que corresponden a la contabilización de los trámites finalizados por mes y canal de atención disponible.</li> </ol>
<b>Red de Expertos</b>	División de Gobierno Digital, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

## II. FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.

### 1. Formulación.

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 2022 las cuales serán formuladas durante el año 2022 con el apoyo, coordinación y supervisión de DIPRES como Secretaría Técnica.

El desarrollo de los Objetivos de Gestión e Indicadores por parte de la Superintendencia de Medio Ambiente será apoyado por Instituciones Públicas con conocimiento especializado, denominadas Redes de Expertos, encargadas de asesorar a los Servicios Públicos, proporcionando la asistencia técnica necesaria.

Las Redes de Expertos corresponden a las individualizadas en cada uno de los indicadores; y entre sus funciones está la de prestar apoyo a las Instituciones en la formulación e implementación de las Metas de Gestión, como asimismo, disponer los medios tecnológicos y/o formatos de bases de datos, para efectos de facilitar el registro de la información correspondiente a los medios de verificación de los indicadores comprometidos, a utilizar en la etapa de evaluación del grado de cumplimiento de cada Indicador.

Los medios de verificación de los indicadores comprometidos corresponden a aquellos antecedentes que permiten acreditar la correcta realización de cada uno de los Objetivos de Gestión, y de sus respectivos requisitos técnicos.

En aquellos casos en que la Red de Expertos no cuente con aplicativos o formatos que permitan a la Superintendencia de Medio Ambiente registrar los antecedentes de respaldo de sus indicadores, la información del respectivo indicador deberá ser proporcionada directamente por ésta.

La implementación las Metas Anuales 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.

La Ministra del Medio Ambiente dispondrá la creación de las instancias técnicas necesarias para controlar y evaluar el desarrollo de las Metas Anuales y el cumplimiento de los objetivos comprometidos por la Superintendencia del Medio Ambiente. Asimismo, deberá informar oportunamente todas aquellas circunstancias que pudieran incidir o afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos.

### 2. Evaluación.

El Superintendente del Medio Ambiente será responsable de la exactitud de la información sobre el cumplimiento de los objetivos de gestión que se comunique a la Entidad Evaluadora Externa, conforme lo establece el artículo 27° inciso primero del DFL N°3 de 2010, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que regula la aplicación 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.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos, establecidos en base al Programa Marco 2022 y el grado de cumplimiento global de la Superintendencia del Medio Ambiente, será efectuada por una entidad evaluadora externa, según lo establecido en el artículo 21° del DFL N°3 de 2010, antes citado.

#### a. Cumplimiento Objetivos de Gestión.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos, establecidos en base al Programa Marco 2022 y el grado de cumplimiento global de la Superintendencia del Medio Ambiente será realizada por el Ministro de Hacienda, con el apoyo de la Dirección de Presupuestos. Por su parte, el proceso de validación técnica del cumplimiento de los objetivos de gestión será realizado por expertos externos contratados por licitación pública a través de la Secretaría Técnica, con el apoyo de la Red de Expertos.

El cumplimiento global será el resultado de la suma de las ponderaciones obtenidas en cada uno de los indicadores cumplidos y parcialmente cumplidos.

**i) Indicadores con mínimo de cumplimiento de 75% de su meta.**

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

- Cumplido si el resultado es al menos de un 100%.
- Parcialmente cumplido si el resultado es igual o mayor a 75% y menor a 100%.
- No cumplido si el resultado es menor a 75%.

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

Un indicador se considerará no cumplido cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- No es posible verificar los valores reportados por la SMA a través de sus medios de verificación.
- Los valores informados en el aplicativo dispuesto por DIPRES no correspondan con los señalados en los medios de verificación.
- Los valores informados en los medios de verificación son inconsistentes (con información del mismo medio de verificación o con la contenida en otros medios de verificación), presente errores y/u omisiones.
- Los valores informados no corresponden al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta.
- Las razones del incumplimiento no corresponden a causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente su logro.

**ii) Indicadores con mínimo de cumplimiento de 100% si mide correctamente.**

Se entenderá cumplido cada indicador, si está correctamente medido al 31 de diciembre de 2022 y cumple con todos los requisitos técnicos establecidos. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.

**b. Tipo de Errores.**

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

- Error de omisión: los archivos de medios de verificación no corresponden al indicador, se encuentran incompletos, total o parcialmente en blanco, ilegibles, con correcciones y/o enmiendas que no hacen posible verificar los valores.
- Error de inconsistencia: la información de los medios de verificación presenta diferencias en su propio contenido y/o con lo informado en la aplicación web de DIPRES, de las Redes de Expertos y/o con otras fuentes oficiales.
- Error de exactitud: la información presentada no corresponde al alcance (nombre, fórmula y nota) 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 SMA para el respectivo indicador en su formulación.

Una vez concluido el proceso de evaluación, se procederá a efectuar el cálculo de la tasa de descuento por error en la información proporcionada. Con todo, y una vez efectuado el cálculo de la tasa de descuento por error, se determinará el cumplimiento global de los indicadores y de las Metas Anuales de Gestión Institucionales.



c. Causa Externa.

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

Se considerará en el análisis del incumplimiento de un indicador, la existencia de causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente el logro de dichos objetivos, 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 Anuales de Gestión Institucionales.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

**“POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA”**



MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE  
JAVIER NARANJO SOLANO  
MINISTRO DEL MEDIO AMBIENTE  
MINISTRO



REPUBLICA DE CHILE  
MINISTRO  
ALEJANDRO WEBER PÉREZ  
MINISTRO DE HACIENDA (S)

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS  
DIRECTOR  
MINISTERIO DE HACIENDA

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS  
UNIDAD JURÍDICA  
MINISTERIO DE HACIENDA