

Dirección de Presupuestos

# **Validación Técnica Externa de Compromisos de Gestión 2019 de Instituciones Públicas**

INFORME DE EVALUACIÓN DE COMPROMISOS DE GESTIÓN Y  
RESULTADOS DESEMPEÑO 2019

JULIO 2020

DIRECTOR ACADÉMICO

Pablo González

DIRECTOR EJECUTIVO

Carlos Castro

JEFA DE PROYECTO

Macarena Andrade

EQUIPO DE CALIDAD

Pablo Galaz

Natalia Sánchez

Felipe Blaset

Javiera Bravo

Pablo Jofré (Ayudante)

CONTRAPARTE INSTITUCIONAL

Christian Contreras

Coordinador del Proceso de Evaluación

Coordinadores de Subprocesos

LICITACIÓN PÚBLICA N°

1618-11-LP19

Las opiniones expresadas en el presente documento no representan necesariamente la posición de la Contraparte Institucional.

## TABLA DE CONTENIDOS

Introducción .....	6
1. Análisis muestra 25 servicios .....	7
1.1. Ministerio de Agricultura .....	15
1.1.1. Servicio Agrícola y Ganadero .....	15
1.2. Ministerio de Desarrollo Social .....	24
1.2.1. Fondo de Solidaridad e Inversión Social .....	24
1.2.2. Subsecretaría de Servicios Sociales .....	28
1.3. Ministerio de Economía, Fomento y turismo.....	37
1.3.1. Subsecretaría de Pesca y Acuicultura .....	37
1.3.2. Servicio Nacional del Turismo .....	41
1.3.3. Servicio Nacional de Cooperación Técnica.....	46
1.3.4. Corporación de Fomento de la Producción .....	48
1.4. Ministerio de Educación .....	57
1.4.1. Subsecretaría de Educación.....	57
1.4.2. Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas .....	63
1.5. Ministerio de Hacienda.....	69
1.5.1. Comisión para el Mercado Financiero .....	69
1.5.2. Servicio de Impuestos Internos.....	75
1.5.3. Servicio de Tesorerías .....	78
1.6. Ministerio de Obras Públicas .....	82
1.6.1. Dirección de Obras Hidráulicas .....	82
1.7. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos .....	87
1.7.1. Servicio Médico Legal .....	87
1.8. Ministerio de Salud .....	91
1.8.1. Central de Abastecimientos Del S.N.S.S. ....	91
1.8.2. Instituto de Salud Pública de Chile.....	99
1.9. Ministerio de Transportes y telecomunicaciones .....	104
1.9.1. Subsecretaría de Telecomunicaciones.....	104

1.9.2.	Secretaría y Administración General de Transportes.....	110
1.10.	Ministerio de Vivienda y Urbanismo.....	117
1.10.1.	Serviu Región de los Ríos.....	117
1.11.	Ministerio del Deporte.....	123
1.11.1.	Instituto Nacional de Deportes.....	123
1.12.	Ministerio del Interior y Seguridad Pública.....	130
1.12.1.	Gobierno Regional Región Magallanes y Antártica Chilena.....	130
1.12.2.	Oficina Nacional de Emergencia.....	137
1.13.	Ministerio del trabajo y Previsión Social.....	146
1.13.1.	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.....	146
1.13.2.	Instituto de Previsión Social.....	157
1.14.	Ministerio Secretaria General de Gobierno.....	162
1.14.1.	Consejo Nacional de Televisión.....	162
2.	Análisis indicadores transversales.....	169
2.1.	Controles de seguridad de la información.....	171
2.1.1.	Juicio sobre los MV.....	171
2.1.2.	Errores más comunes.....	171
2.1.3.	Recomendaciones respecto al indicador.....	171
2.2.	Medidas de equidad de género.....	172
2.2.1.	Juicio sobre los MV y el indicador.....	172
2.2.2.	Errores más comunes y problemas recurrentes del indicador.....	173
2.2.3.	Recomendaciones respecto al indicador.....	175
2.3.	Trámites digitales.....	176
2.3.1.	Juicio sobre los MV.....	176
2.3.2.	Errores más comunes.....	177
2.3.3.	Recomendaciones respecto al indicador.....	177
2.4.	Tasa de accidentes laborales.....	178
2.4.1.	Juicio sobre los MV.....	178
2.4.2.	Errores más comunes.....	179
2.4.3.	Recomendaciones respecto al indicador.....	179
2.5.	Eficiencia Energética.....	179

2.5.1.	Juicio sobre los MV .....	179
2.5.2.	Errores más comunes .....	180
2.5.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	180
2.6.	Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros.....	180
2.6.1.	Juicio sobre los MV .....	180
2.6.2.	Errores más comunes .....	181
2.6.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	181
2.7.	Ejecución de los gastos en dicimembre respecto del gasto total ejecutado.....	181
2.7.1.	Juicio sobre los MV .....	182
2.7.2.	Errores más comunes .....	182
2.7.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	182
2.8.	Satisfacción neta de usuarios.....	182
2.8.1.	Juicio sobre los MV .....	183
2.8.2.	Errores más comunes .....	183
2.8.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	183
2.9.	Cobertura de fiscalización.....	183
2.9.1.	Juicio sobre los MV .....	184
2.9.2.	Errores más comunes .....	184
2.9.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	184
2.10.	Eficacia de fiscalización .....	184
2.10.1.	Juicio sobre los MV .....	185
2.10.2.	Errores más comunes .....	185
2.10.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	185
2.11.	Desviación de montos de contratos de obras.....	185
2.11.1.	Juicio sobre los MV .....	186
2.11.2.	Errores más comunes .....	186
2.11.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	186
2.12.	Reclamos respondidos.....	186
2.12.1.	Juicio sobre los MV .....	187
2.12.2.	Errores más comunes .....	187
2.12.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	187

2.13.	Tiempo promedio de tramitación .....	187
2.13.1.	Juicio sobre los MV .....	188
2.13.2.	Errores más comunes .....	188
2.13.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	188
2.14.	Licitaciones sin oferentes.....	189
2.14.1.	Juicio sobre los MV .....	189
2.14.2.	Errores más comunes .....	190
2.14.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	190
2.15.	Informes de dotación presentados a DIPRES.....	190
2.15.1.	Juicio sobre los MV .....	190
2.15.2.	Errores más comunes .....	190
2.15.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	191
2.16.	Solicitudes de acceso a la información pública.....	191
2.16.1.	Juicio sobre los MV .....	191
2.16.2.	Errores más comunes .....	191
2.16.3.	Recomendaciones respecto al indicador .....	191
3.	Sistematización y análisis de los resultados de cumplimiento de meta.....	192
4.	Conclusiones y recomendaciones.....	196
5.	Anexos .....	199
5.1.	Clasificación de indicadores y metas .....	199

## INTRODUCCIÓN

El presente documento, elaborado por el Centro de Sistemas Públicos del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, corresponde “Informe de evaluación de compromisos de gestión y resultados de desempeño 2019” del proyecto “Validación Técnica Externa de Compromisos de Gestión 2019 de Instituciones Públicas” licitado por la Dirección de Presupuestos, licitación 1618-11-LP19.

El objetivo general del servicio contratado es: “Efectuar el proceso de validación técnica externa, del grado de cumplimiento de compromisos de gestión formulados por las Instituciones referidas en el numeral precedente, considerando los requisitos técnicos, medios de verificación y pautas de validación técnica correspondientes, mediante una revisión documental de todos los antecedentes aportados por las Instituciones, y una revisión in situ (visitas a terreno) para una muestra de Instituciones y compromisos de gestión, según las condiciones específicas que se definen en las Bases Técnicas”.

En este contexto, el siguiente informe aborda los siguientes puntos, dando cumplimiento a lo estipulado en las bases técnicas del servicio licitado:

1. Analizar y emitir juicios evaluativos para una muestra de 25 Servicios.
2. Analizar y emitir juicios evaluativos acerca del tipo de mediciones que abordan cada uno de los indicadores transversales.
3. Sistematizar y analizar los resultados de cumplimiento de meta de los indicadores de desempeño informados por los Servicios.
4. Conclusiones que resuma todos los juicios evaluativos que se efectúan en cada una de las secciones anteriores.
5. Recomendaciones.
6. Conclusiones y recomendaciones de los talleres de cierre con la red de expertos que fueron realizados.

## 1. ANÁLISIS MUESTRA 25 SERVICIOS

En base a los resultados de la validación técnica externa de primera instancia (IVE-1), el Centro de Sistemas Públicos ordenó cada uno de los Servicios validados de mayor a menor cantidad de no cumplimientos, eliminando del listado aquellos Servicios que fueron analizados en los procesos de los últimos dos años (2017 y 2018).

Dentro de dicho listado propuesto, aparecían más de una vez servicios como Gobiernos Regionales y SERVIU, cuyos indicadores son bastante similares. En dichos casos, se eligió un servicio de cada tipo, avanzando en la lista hacia los siguientes servicios con no cumplimientos.

La Secretaría Técnica empleó dicho listado como punto de partida y reemplazó parte de los seleccionados por Servicios que están más relacionados con la ciudadanía, considerando la contingencia actual del país, independiente de si contaban o no con análisis en años anteriores.

El listado de servicios resultantes se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1. Muestra de servicios seleccionados.

Ministerio	Servicio
Ministerio de Agricultura	1. Servicio Agrícola y Ganadero
Ministerio de Desarrollo Social	2. Fondo de Solidaridad e Inversión Social 3. Subsecretaría de Servicios Sociales
Ministerio de Economía, Fomento Y Turismo	4. Subsecretaría de Pesca y Acuicultura 5. Servicio Nacional de Turismo 6. Servicio Nacional de Cooperación Técnica 7. Corporación de Fomento a la Producción
Ministerio de Educación Ministerio de Hacienda	8. Subsecretaría de Educación 9. Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas 10. Comisión para el Mercado Financiero 11. Servicio de Impuestos Internos 12. Servicio de Tesorerías
Ministerio de Justicia Y Derechos Humanos	13. Servicio Médico Legal
Ministerio de Obras Publicas	14. Dirección de Obras Hidráulicas
Ministerio de Salud	15. Central de Abastecimientos Del S.N.S.S. 16. Instituto de Salud Pública
Ministerio de Transporte Y Telecomunicaciones	17. Subsecretaría de Telecomunicaciones 18. Secretaría y Administración General de Transportes
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	19. Serviu Región De Los Ríos
Ministerio del Deporte	20. Instituto Nacional de Deportes

Ministerio	Servicio
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	21. Gobierno Regional Región Magallanes y Antártica Chilena 22. Oficina Nacional De Emergencia
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	23. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo 24. Instituto de Previsión Social
Ministerio Secretaria General de Gobierno	25. Consejo Nacional De Televisión

En total, esta revisión contempla un total de 154 indicadores estratégicos. Del total de indicadores revisados, 126 estaban presentes el año 2018 (111 de los cuales estaban presentes desde el año 2017). Los 28 indicadores clasificados como “nuevos” pueden corresponder a: 1) indicadores que miden las mismas variables que en años anteriores, pero con ajustes de redacción que podrían tener implicancias en las mediciones (ej. “en el año t” es cambiado a “hasta el año t”); 2) con cambios en los períodos de medición (ej. “Entre el año 2015 y 2017” a “Entre el año 2016 y 2018”); 3) Indicadores con cambios en la dirección de la medición (de descendentes a ascendentes, o viceversa), o 4) indicadores completamente nuevos. La desagregación entre indicadores nuevos e indicadores que no presentaron variaciones en su formulación respecto al año 2018 se detalla en la Tabla 2.

Tabla 2. Cantidad de indicadores nuevos y antiguos (2018) por Servicio.

Servicio	Nuevo	Antiguo (2018)	Total indicadores por Servicio
Central De Abastecimientos Del S.N.S.S.		5	5
Comisión Para El Mercado Financiero	2	7	9
Consejo Nacional De Televisión		5	5
Corporación De Fomento De La Producción	1	7	8
Dirección De Obras Hidráulicas	2	5	7
Fondo De Solidaridad E Inversión Social		5	5
Gobierno Regional Región Magallanes Y Antártica Chilena		8	8
Instituto De Previsión Social		5	5
Instituto De Salud Pública De Chile	2	4	6
Instituto Nacional De Deportes	2	4	6
Junta Nacional De Auxilio Escolar Y Becas	3	2	5
Oficina Nacional De Emergencia		8	8
Secretaria Y Administración General De Transportes	1	7	8
Servicio Agrícola Y Ganadero		8	8
Servicio De Cooperación Técnica		4	4
Servicio De Impuestos Internos		4	4
Servicio De Tesorerías		5	5
Servicio Médico Legal	1	6	7
Servicio Nacional De Capacitación Y Empleo	2	6	8

Servicio	Nuevo	Antiguo (2018)	Total indicadores por Servicio
Servicio Nacional De Turismo	2	3	5
Serviu Región De Los Ríos	1	5	6
Subsecretaría De Educación	3	4	7
Subsecretaría De Pesca Y Acuicultura	1	3	4
Subsecretaría De Servicios Sociales	2	3	5
Subsecretaría De Telecomunicaciones	3	3	6
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>126</b>	<b>154</b>

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de cada indicador estratégico por servicio considera los siguientes elementos: Análisis del tipo de medición, pertinencia de la meta comprometida, comentarios referentes al incumplimiento o sobrecumplimiento informado, confiabilidad y pertinencia de los MV y recomendaciones sobre el indicador, en cuanto a mantenerlo, eliminarlo o realizar modificaciones. Dado el volumen de los indicadores, este análisis se presentará en una tabla por cada servicio. Al final de cada una, se añade un comentario general sobre el Servicio, en caso que exista algún comentario adicional al entregado en cada uno de sus indicadores.

Este análisis fue sintetizado en un análisis de pertinencia tanto del indicador, como de las metas<sup>1</sup>. La clasificación de los indicadores se realizó según las siguientes categorías

1. Indicador pertinente: El indicador está bien formulado, la medición es adecuada, tiene un resultado auditable y cumple con el objetivo con el que fue diseñado.
2. Indicador irrelevante/no adecuado: El indicador no está bien formulado porque:
  - Está referido al cumplimiento de un nivel de producción programado, por lo tanto no indica nada con respecto al desempeño o rendimiento del Servicio, o bien, a un estadio de desarrollo ya alcanzado,
  - No necesariamente evalúa lo que se quiere medir. Por ejemplo, evaluación de la capacidad de predicción, o
  - El indicador permite evaluar un registro pero no permite realizar juicio sobre la calidad de éste.
3. Indicador susceptible: El indicador es vulnerable a variables independientes o fuera del campo de acción del servicio o bien que su cumplimiento basado en acciones exógenas o causas externas.
4. Indicador redundante: Indicador que tiene una alta correlación con otros indicadores del mismo servicio. Por lo tanto, el cumplimiento de otros indicadores implicaría el cumplimiento de éste.

---

<sup>1</sup> El análisis detallado se incluye en la Tabla 13, en la sección de anexos.

A nivel agregado, como se detalla en la Tabla 3, 120 indicadores fueron clasificados como pertinentes (77,92%), 27 como irrelevantes/no adecuados (17,53%) y 7 susceptibles (4,54%) -no se observaron indicadores redundantes-. Las Instituciones con mayor cantidad de indicadores clasificados como irrelevantes/no adecuados fueron: Oficina Nacional de Emergencia y el Consejo Nacional de Televisión. En cambio, la Dirección de Obras Hidráulicas, Fondo de Solidaridad e Inversión Social, Instituto de Previsión Social, Instituto de Salud Pública, Sec. y adm. General de Transportes, Servicio Agrícola y Ganadero, Servicio de Cooperación Técnica y Servicio de Impuestos Internos tuvieron la totalidad de sus indicadores calificados como pertinentes.

No obstante, en el análisis por Servicio se pueden observar recomendaciones de modificación inclusive para dichos Servicios, ya que estas recomendaciones incorporan también elementos como la claridad de los medios de verificación (MV), pertinencia de las metas, claridad de las notas técnicas, entre otros especificados caso a caso.

Tabla 3. Clasificación de indicadores por Servicio.

Servicio	Pertinente	Irrelevante/ No adecuado	Susceptible	Total indicadores
Central De Abastecimientos Del S.N.S.S.	4	1		5
Comisión Para El Mercado Financiero	7	2		9
Consejo Nacional De Television	2	3		5
Corporacion De Fomento De La Produccion	4	2	2	8
Direccion De Obras Hidraulicas	7			7
Fondo De Solidaridad E Inversion Social	5			5
Gobierno Regional Región Magallanes Y Antartica Chilena	7	1		8
Instituto De Prevision Social	5			5
Instituto De Salud Publica De Chile	6			6
Instituto Nacional De Deportes	5	1		6
Junta Nacional De Auxilio Escolar Y Becas	3	2		5
Oficina Nacional De Emergencia	3	5		8
Secretaria Y Administración General De Transportes	8			8
Servicio Agrícola Y Ganadero	8			8
Servicio De Cooperación Técnica	4			4
Servicio De Impuestos Internos	4			4
Servicio De Tesorerías	3	2		5
Servicio Médico Legal	7			7
Servicio Nacional De Capacitación Y Empleo	8			8
Servicio Nacional De Turismo	2		3	5
Serviu Región De Los Ríos	4	2		6
Subsecretaria De Educación	5	2		7

Servicio	Pertinente	Irrelevante/ No adecuado		Susceptible	Total indicadores
Subsecretaría De Pesca Y Acuicultura	3	1			4
Subsecretaría De Servicios Sociales	2	1		2	5
Subsecretaría De Telecomunicaciones	4	2			6
<b>Total General</b>	<b>120</b>	<b>26</b>		<b>7</b>	<b>154</b>

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la evaluación de las metas, estas podían ser calificadas como pertinentes, lo que considera tanto a las metas bien definidas como aquellas clasificadas como desafiantes por el equipo VTE, o bien, en alguna de las siguientes categorías:

- i. Poco ambiciosa: se considera que la meta es poco desafiante considerando la historia de años previos o bien la meta es menos exigente que en periodos anteriores.
- ii. Irrelevante: a partir de la evaluación del tipo de medición, la meta es irrelevante por hallazgos en la formulación del indicador.
- iii. No justificada: en la meta del indicador o sus componentes de cálculo no se justifican ponderaciones o elementos propios del indicador. Por ejemplo, tasa de falla o porcentaje de reducción de la meta.
- iv. Distorsionada: se define que es difícil determinar si la meta es adecuada o no porque las condiciones iniciales no son claras o bien el número de registros no necesariamente es representativo.
- v. Inconsistente / Incorrecta: meta mal definida a partir de las variables y fórmula de cálculo del indicador.

En 5 casos específicos, las metas no se clasificaron por considerarse muy específicas a las materias propias de los servicios, por lo que el equipo declinó pronunciarse respecto a si resultaban pertinentes o no. Estos casos son identificados con un guion ("-"). Del total de metas, 104 fueron calificadas como pertinentes (67,53%), 19 como poco ambiciosas (12,34%), 20 como distorsionadas (12,99%), 4 como irrelevantes (2,6%) y 2 como no justificadas (1,3%) -no se identificaron metas inconsistentes/incorrectas-. El Instituto de Previsión Social y la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas fueron las instituciones con mayor cantidad de metas clasificadas como "Poco ambiciosas". El detalle de la clasificación de las metas se presenta en la Tabla 4.

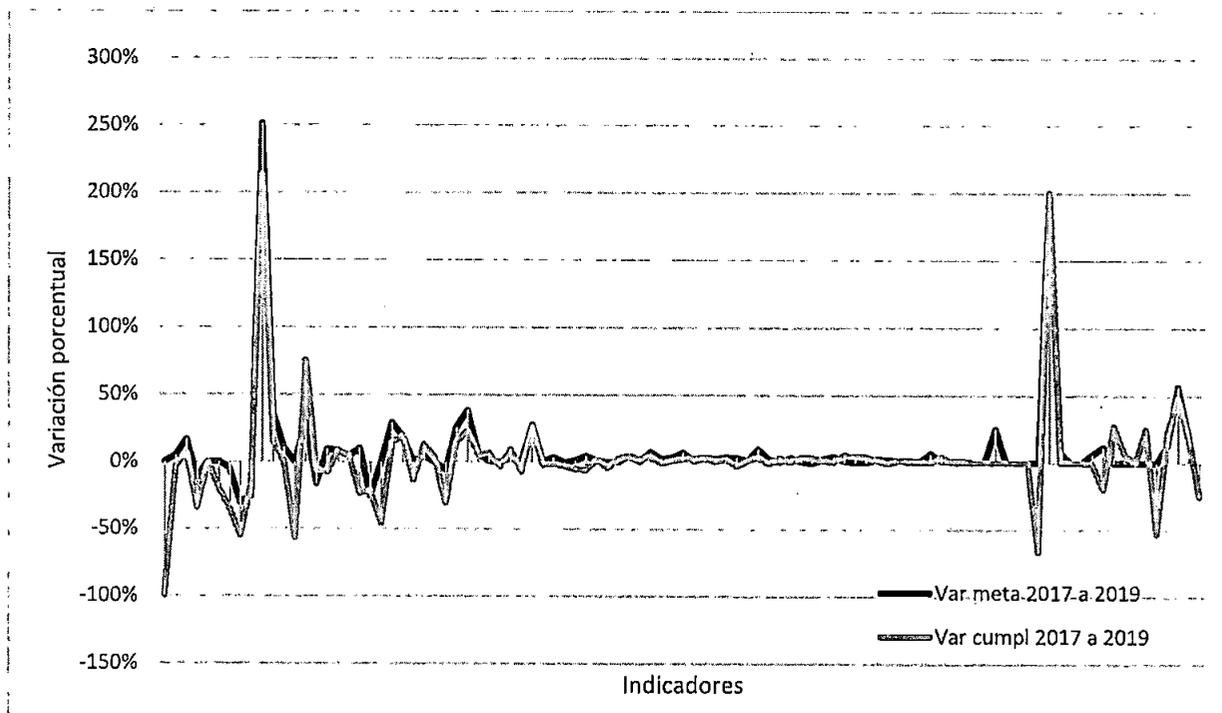
Las metas definidas como "poco ambiciosas" hacen referencia a los comportamientos observados en años anteriores, tanto en la definición de las metas como respecto de los cumplimientos observados. Respecto a este punto, existen servicios que atribuyen los sobrecumplimientos y cumplimientos a la buena gestión desarrollada durante el período evaluado, inclusive cuando se observa una tendencia sostenida de sobrecumplimiento que podría ser atribuida, más bien, a la definición de las metas.

Tabla 4. Clasificación de las metas según servicio.

Servicio	-	Distorsiona	Irrelevante	No justificada	Pertinente	Poco ambiciosa	Total general
Central De Abastecimientos Del S.N.S.S.		2			2	1	5
Comisión Para El Mercado Financiero					7	2	9
Consejo Nacional De Televisión		1			4		5
Corporación De Fomento De La Producción					8		8
Dirección De Obras Hidráulicas					6	1	7
Fondo De Solidaridad E Inversión Social					5		5
Gobierno Regional Región Magallanes Y Antártica Chilena		3		1	4		8
Instituto De Previsión Social					1	4	5
Instituto De Salud Pública De Chile		1			5		6
Instituto Nacional De Deportes					5	1	6
Junta Nacional De Auxilio Escolar Y Becas		1			1	3	5
Oficina Nacional De Emergencia		3	2		3		8
Secretaría Y Administración General De Transportes	3	1			2	2	8
Servicio Agrícola Y Ganadero					7	1	8
Servicio De Cooperación Técnica					3	1	4
Servicio De Impuestos Internos		2			2		4
Servicio De Tesorerías			1		3	1	5
Servicio Médico Legal					7		7
Servicio Nacional De Capacitación Y Empleo		1			7		8
Servicio Nacional De Turismo		1		1	2	1	5
Serviu Región De Los Ríos			1		5		6
Subsecretaría De Educación	2	2			3		7
Subsecretaría De Pesca Y Acuicultura					3	1	4
Subsecretaría De Servicios Sociales		2			3		5
Subsecretaría De Telecomunicaciones					6		6
<b>Total General</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>104</b>	<b>19</b>	<b>154</b>

A la luz de esta observación, para los indicadores que estaban presentes en los años 2017 y 2018 (formulación idéntica), se analizaron las fluctuaciones<sup>2</sup> tanto de las metas como de los cumplimientos en el tiempo, tomando para ello solo los indicadores ascendentes. En este caso, en el Gráfico 1 se observa que la variación porcentual de las metas se concentra en torno al 0%, existiendo casos específicos en que las metas se redujeron hasta en un 100%, o aumentaron hasta un 250%. La tendencia de la variación porcentual del cumplimiento sigue una tendencia similar a la variación porcentual de las metas:

Gráfico 1. Variación porcentual de metas y cumplimientos, entre 2017 y 2019.

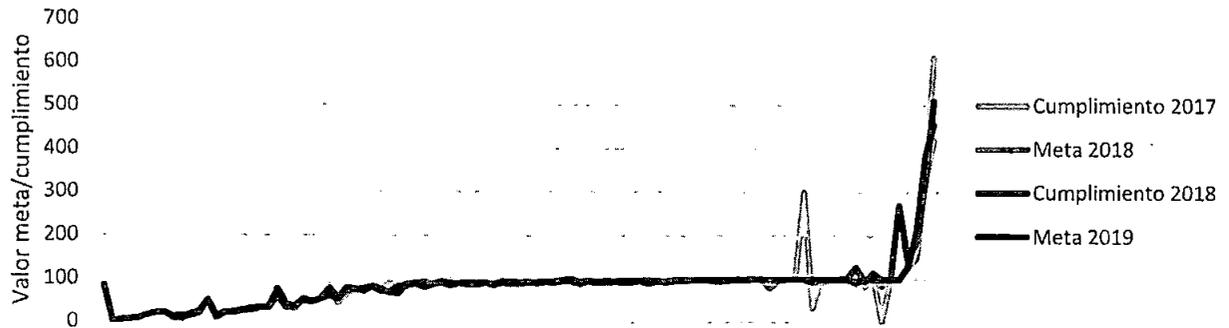


Fuente: Elaboración propia.

En términos netos, también se comparó la variación entre el cumplimiento de un año y la meta definida al año siguiente, para todos los indicadores ascendentes estudiados, como se distingue en el Gráfico 2. Realizado este análisis, por lo general, las metas definidas para un año son iguales o menores al cumplimiento de los indicadores en el año inmediatamente anterior, lo que hace referencia a un comportamiento más bien conservador de los Servicios al momento de definir sus metas.

<sup>2</sup> Las fluctuaciones y variaciones se calcularon considerando:  $\frac{\text{Meta año 2019} - \text{meta año 2017}}{\text{Meta año 2017}} * 100\%$ . El análisis de la fluctuación del nivel de cumplimiento se hizo de forma análoga.

Gráfico 2. Comportamiento de indicadores ascendentes de los servicios analizados, comparando las metas de un año respecto del cumplimiento del año anterior.



Fuente: Elaboración propia.

El análisis detallado por servicio se presenta a continuación.

## 1.1. MINISTERIO DE AGRICULTURA

### 1.1.1. Servicio Agrícola y Ganadero

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje certificados fito y zoosanitarios reemitidos por causa SAG y documentos aclaratorios emitidos por causa SAG asociados al proceso certificación exportaciones año t respecto a total certificados fito y zoosanitarios exportación emitidos año t	El indicador constituye una medida de eficacia del Servicio en relación a la emisión de informes en contenido (no en forma) solicitados en los puertos de salida/entrada de exportaciones nacionales.	Observando el comportamiento del indicador en los años anteriores -meta 2018: 0,19% (efectivo: 0,11%); meta 2017: 0,24% (efectivo: 0,14%); meta 2016: 0,27% (efectivo: 0,10%) - se considera que la meta establecida para el año 2019 (0,19%) es adecuada.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 111,76%, el que se explica producto de la implementación de un plan de mejoras informáticas sobre el sistema multipuerto, las que apoyaron la disminución de errores al momento de emitir el Certificado Fitosanitario.	Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes.	Se recomienda mantener el indicador.
Porcentaje de cumplimiento del plan anual de fiscalización	El indicador constituye una medida de la capacidad de fiscalización del Servicio, lo que se considera pertinentes dados los lineamientos estratégicos de la Institución, en	Observando el comportamiento del indicador los últimos tres años - meta 2018: 100% (efectivo: 101,88%), meta 2017: 94,07% (efectivo: 103,38%), meta 2016: 92,01% (efectivo 101,42%) - se considera que la	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 102,18%, lo que se explica porque en 2019 se realizaron fiscalizaciones adicionales a las programadas en los ámbitos de semillas (debido a la	Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes. No obstante, se recomienda adjuntar como medio de verificación el plan anual de fiscalización, y señalar por qué	Se recomienda mantener el indicador, considerando la sugerencia respecto del Medio de verificación.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr. cumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	particular lo que refiere al cuidado de la condición fito y zosanitaria. Se valora que se apunte al cumplimiento del plan anual de fiscalización de forma íntegra.	meta establecida para el año 2019 (100%) es adecuada.	inscripción de nuevos viveros o comerciantes de semillas), Agrícola (aumento de denuncias de terceros sobre distribuidores de bebidas alcohólicas, por detección de plagas reglamentadas en 15% de viveros fiscalizados y detecciones de incumplimientos por mal uso de plaguicidas), Pecuario (debido a aumento de fiscalizaciones en Septiembre, debido al aumento en el consumo y venta de carne, mayor frecuencia de fiscalizaciones realizadas a fábricas de alimentos para aves de carne de exportación y de alimentos medicados	motivo se están realizando más fiscalizaciones de las contempladas en el plan (señalando por qué razón estas no se planifican como fiscalizaciones no programadas, en función de la demanda estacional de algunos tipos de fiscalización - por ejemplo: Septiembre).	

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr ecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
			para especies productivas) y Recursos Naturales.		
Porcentaje de enfermedades de importancia zoonosanitaria ausentes en Chile en el año t respecto al total de enfermedades de importancia zoonosanitaria para el año t	El indicador constituye una medida de la capacidad de gestión y atención de denuncias sanitarias Servicio, lo que se considera pertinentes dados los lineamientos estratégicos de la Institución, en particular lo que refiere al cuidado de la condición fito y zoonosanitaria. Se valora que se apunte a la erradicación de todas las enfermedades reconocidas por Organismos Internacionales	Observando el comportamiento del indicador los últimos tres años - meta 2018: 100% (Efectivo: 100%), meta 2017: 100% (efectivo: 100%), meta 2016: 100% (efectivo: 100%) - se considera que la meta establecida para el año 2019 (100%) es adecuada.	El indicador fue informado con un cumplimiento del 100%	Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes. Se valora incorporar entre ellos el listado de todas las denuncias realizadas en relación a la potencial presencia de estas enfermedades, desagregadas por región.	Se recomienda mantener el indicador
Porcentaje de eventos de Mosca de la Fruta confirmados erradicados respecto a los detectados	El indicador constituye una medida de la capacidad de gestión y atención de denuncias sanitarias	Observando el comportamiento del indicador los últimos tres años - meta 2018: 100% (efectivo: 95%), meta	El indicador fue informado con un cumplimiento del 100%	Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes. Se valora incorporar	Se recomienda modificar el indicador. Se recomienda incorporar entre los medios de

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>Servicio, lo que se considera pertinentes dados los lineamientos estratégicos de la Institución, en particular lo que refiere al cuidado de la condición fito y zoonosológica. Se valora que se apunte a la erradicación de todos los eventos de esta naturaleza.</p>	<p>2017: 100% (efectivo 100%), meta 2016: 100% (efectivo 95%) - la meta establecida para el año 2019 (100%) se considera pertinente.</p>		<p>entre ellos el informe de vigilancia y los resultados de los estudios realizados en laboratorios.</p>	<p>verificación un manual que permita al evaluador entender en qué condiciones un brote detectado se considera erradicado. De la misma forma, en el largo plazo y desde una perspectiva preventiva, el siempre y cuando esté dentro del alcance del Servicio, este debiese apuntar a evitar la aparición de brotes, situación que en los últimos años ha ido al alza. Si bien el indicador siempre ha sido reportado con un 100% de cumplimiento, no es lo mismo erradicar 9 brotes de 9 identificados, que erradicar 26 brotes de 26 identificados.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Porcentaje de informes emitidos por el SAG en relación a EIA/DIA dentro del plazo reglamentario en el año t, respecto al N° de informes emitidos por el SAG en relación a EIA/DIA en el año t.</p>	<p>El indicador constituye una medición de la eficiencia del servicio para emitir los informes de EIA/DIA en el plazo reglamentario. Alcanzando el nivel de eficiencia límite (cercano al 99%, según el cumplimiento del indicador), podría darse el caso que el promedio esté escondiendo casos donde el atraso sea muy alto, por lo que es necesario complementar esta visión con una revisión del comportamiento de las colas de la distribución.</p>	<p>Observando el comportamiento del indicador los últimos tres años - meta 2018: 99,05% (efectivo: 99,48%), meta 2017: 98,3% (efectivo: 99,6%), meta 2016: 97,9% (efectivo: 99,8%) -, la meta establecida para el año 2019 (99,05%) se considera pertinente.</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 100,39%, explicado por el ingreso de proyectos al Sistema de Evaluación Ambiental, que no estaban contemplados en la planificación inicial, los que fueron atendidos de buena forma.</p>	<p>Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador, complementando la información reportada con una descripción de la causa de retraso en la emisión de los informes fuera de plazo. Esto con el objetivo de levantar alertas en futuros procesos, considerando que son pocos (6) en relación a la cantidad de informes emitidos (1068). Si la diferencia fuese mayor, entonces se recomienda incorporar un análisis de las colas de la distribución de los tiempos de emisión, con el objetivo de transferir prácticas de trabajo desde los informes que constituyen el 5 o 10% de los menores</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					<p>tiempos de emisión hacia los informes que constituyen el 5 o 10% de los informes que más retrasos han sufrido.</p>
<p>Porcentaje de pasajeros que califican la atención al usuario en proceso de inspección de equipajes de pasajeros en nivel superior de satisfacción en año t respecto al total de pasajeros encuestados en proceso de inspección de equipajes de pasajeros año t</p>	<p>El indicador constituye una medición de satisfacción usuaria que contabiliza, sobre el total, sólo aquellas con nota sobresaliente (en escala de 1 a 7, notas 6 y 7). Se considera que el indicador está correctamente construido.</p>	<p>Observando el comportamiento del indicador durante los últimos tres años - meta 2018: 80,47% (efectivo: 91,50%), meta 2017: 80,36% (efectivo: 91,34%), meta 2016: 80,04% (efectivo: 91,18%) -, se considera que la meta planteada para el año 2019 (80%) como no adecuada. Se recomienda que ésta sea de al menos un 90%, dado que esto reflejaría el</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 110,64%, explicado por el umbral fijo de 80% de evaluaciones sobresalientes esperadas, debido a que la definición del rango por sobre el 80% tiene relación con el alto costo que implica subir más puntos porcentuales, versus su rentabilidad, cuando se concuerda que los</p>	<p>Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes.</p>	<p>Se recomienda modificar el indicador, desagregándolo y presentando esta medición según tipo de control fronterizo (aéreo, terrestre y marítimo) con el objetivo de identificar propuestas de mejora a la atención usuaria según las particularidades propias de cada tipo de control fronterizo.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		desempeño del Servicio en esta materia durante las últimas mediciones, impulsándolos a la excelencia.	resultados se mantienen en un rango de excelencia.		
Porcentaje de superficie bonificada con una o más prácticas del Sistema de Incentivos para la Sustentabilidad Agroambiental de los Suelos Agropecuarios en el año t respecto a la superficie estimada a bonificar en el año t	El indicador constituye una medición del efecto de los incentivos para la sustentabilidad agroambiental. Se valora la inclusión, entre los medios de verificación, de una minuta explicativa del modo en que se estima la superficie a bonificar.	Observando el comportamiento del indicador los últimos tres años - meta 2018: 100% (efectivo: 96%) meta 2017: 100% (efectivo: 84,34%), meta 2016: 100% (efectivo: 100,97%) -, se considera que la meta establecida para el año 2019 (100%) es adecuada.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 107,48%, explicado por variaciones y ajustes en la ejecución 2019 no previstos al momento de proyectar la meta, tales como: mayor colocación y transferencia final de recursos respecto a lo proyectado, justificado en una disminución del monto transferido para emergencias y un menor costo promedio por hectárea al estimado en el supuesto de la meta comprometida.	Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes.	Se recomienda mantener el indicador.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Tiempo promedio de respuesta de los análisis serológicos efectuados a las muestras de Denuncias Emergenciales Pecuarias</p>	<p>El indicador constituye una medición de la eficiencia del servicio en la realización de análisis serológicos en base a denuncias recibidas. Se valora la evolución que ha tenido el indicador en los últimos años y cómo el servicio ha apuntado a mejorar cada vez más sus resultados al apostar por la sostenida disminución del tiempo de respuesta.</p>	<p>Observando el comportamiento del indicador los últimos tres años - meta 2018: 5,46 (efectivo: 5,13), meta 2017: 5,50 (efectivo: 5,34), meta 2016: 5,76 (efectivo: 4,93) -, se considera que la meta establecida para el año 2019 (3,61) es adecuada.</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 146,54%, el que se explica por la incorporación de una serie de medidas implementadas durante el período 2019, tales como: (1) Mejoras en la reportabilidad al Sistema de Sanidad Animal (SSA), lo cual permitió disminuir errores en el procesamiento de los datos, (2) Fortalecimiento del apoyo administrativo para realizar seguimiento de muestras en estado pendiente de análisis y (3) Fortalecimiento del sistema de turnos de recepción de muestras en seroteca, permitiendo que las muestras recepcionadas se</p>	<p>Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
			distribuyeran en menores tiempos hacia las unidades ejecutoras de los análisis.		

## 1.2. MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

### 1.2.1. Fondo de Solidaridad e Inversión Social

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de operaciones de créditos cursadas, respecto del total de operaciones de crédito planificadas para el año t.	La medición es pertinente y la fórmula captura lo que se desea medir, que en este caso es el porcentaje de operaciones de créditos cursadas en relación con el número de operaciones planificadas. Esta medición está relacionada con un producto estratégico del servicio que es el Subsidio y Financiamiento.	La meta comprometida es de un 100%, es una meta pertinente ya que incentiva a que se realice la totalidad de las operaciones planificadas.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 126%.	Los medios de verificación son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador.
Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t con un emprendimiento e incrementan a lo	Es un indicador que busca medir la eficacia del programa "Yo Emprendo", medido a través del porcentaje de participantes que aumentaron sus	La meta comprometida es de un 76%, es una meta razonable y pertinente.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 106.32%, el servicio mencionó que el resultado está dentro de los esperado.	Los medios de verificación son pertinentes, pero no del todo confiables, ya que no queda claro cómo obtienen los casos en que los participantes del	Se recomienda mantener el indicador, solicitando algún tipo de documento o explicación de cómo el servicio calcula las ventas antes y después del

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
menos un 10% sus ventas mensuales.	ventas mensuales en al menos un 10%. Es un indicador pertinente.			programa aumentan las ventas, ¿Cómo se conoce las ventas que tenían los participantes antes de iniciar el programa? ¿Cómo se conocen las ventas que los participantes obtuvieron después de realizar el programa? En los medios de verificación solo aparecen mencionados estos valores, pero no existe una indicación o explicación de cómo se obtienen.	programa para cada participante.
Porcentaje de usuarios del Programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo	Es un indicador que busca medir la eficacia del programa "Yo Emprendo", medido a través del porcentaje de participantes que aumentaron sus	La meta comprometida es de un 87,0%. Es una meta pertinente.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 105.63%, el servicio mencionó que el resultado está dentro de los esperado	Los medios de verificación son pertinentes, pero no del todo confiables. Ya que no queda claro cómo obtienen los casos en que los participantes del	Se recomienda mantener el indicador, solicitando algún tipo de documento o explicación de cómo el servicio calcula las ventas antes y después del

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>menos un 5%, respecto del total de usuarios del programa que terminan su intervención en el año t.</p>	<p>ventas mensuales en al menos un 5%. Es un indicador pertinente.</p>			<p>programa aumentan las ventas, ¿Cómo se conoce las ventas que tenían los participantes antes de iniciar el programa? ¿Cómo se conocen las ventas que los participantes obtuvieron después de realizar el programa? En los medios de verificación solo aparecen mencionados estos valores, pero no existe una indicación o explicación de cómo se obtienen.</p>	<p>programa para cada participante.</p>
<p>Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención ocupados e incrementan sus ingresos el año t,</p>	<p>Es un indicador que busca medir la eficacia del programa "Yo Emprendo Semilla", medido a través del porcentaje de participantes que terminan su</p>	<p>La meta comprometida es de un 93,0%. Es una meta pertinente.</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 101.72%, el servicio mencionó que el resultado está dentro de los esperado.</p>	<p>Los medios de verificación son confiables y pertinentes.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
respecto del total de usuarios del programa que inician su intervención desocupados y la terminan en el año t.	intervención ocupados o que aumentaron sus ingresos mensuales. Es un indicador pertinente.				
Porcentaje de usuarios del Programa Yo Trabajo Jóvenes que finalizan su intervención el año t con desenlace dependiente, respecto del total de usuarios del programa que terminan su intervención el año t con factibilidad de desenlace dependiente.	Es un indicador que busca medir la eficacia del programa "Yo Trabajo Jóvenes", medido a través del porcentaje de participantes que terminan su intervención ocupados. Es un indicador pertinente.	La meta comprometida es de un 52,8%, es una meta pertinente y razonable	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 119.51%, el servicio indica que algunas direcciones regionales han mejorado notablemente en la gestión de la inserción laboral y un contexto regional de mayores oportunidades laborales. Por esto se explica el sobrecumplimiento	Los medios de verificación son confiables y pertinentes	Se recomienda mantener el indicador

1.2.2. Subsecretaría de Servicios Sociales

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado.	Confiable y pertinencia de los MV.	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de adultos mayores incorporados al Programa Eje que cuentan con plan de intervención elaborado en el año t, para la convocatoria iniciada en el año t-1.	<p>Pondera el 25% del Servicio.</p> <p>Se mide la cobertura dentro de una parte del proceso</p> <p>Es un indicador fácil de medir, entender y controlar. No queda clara su relevancia, pues para ello habría que reflexionar sobre si esta es o no una práctica ya incorporada por el Servicio. En caso que sí lo sea, convendría medir los siguientes pasos vinculados a la existencia de un plan de intervención, que se entiende como una fase inicial de la provisión del servicio.</p> <p>-La medición afecta la ejecución de los</p>	<p>Se compromete el 97%, lo que parece adecuado dado que es la segunda de cuatro etapas vinculadas al programa. Es decir, su realización es un requisito para las fases iii) (seguimiento a la participación) y iv) evaluación de la participación y logros.</p> <p>-El nivel de cumplimiento sugiere que es una práctica internalizada por el Servicio.</p> <p>-En la meta, se define el denominador en función de lo ocurrido en el año t-1, es decir, información que debería ser invariable al</p>	Se observa sobrecumplimiento.	<p>Los MV incluyen los datos de los beneficiarios(as): rut, nombre, apellido y región.</p> <p>-Los MV sólo incluyen un "sí" o "no" respecto de la realización de los planes.</p> <p>-En aquellos casos en que el denominador presente variaciones respecto del denominador definido en la meta, los MV no explicitan el cambio. Esto no es exigible dentro del indicador, por lo tanto, no fue relevado en la validación técnica, pero debiese ser incluido dentro de los MV.</p>	<p>Modificar, considerando el siguiente estado de aprendizaje institucional. Es decir, evaluar la pertinencia de planes de intervención o bien el seguimiento a la participación.</p> <p>Dentro de los MV, el Servicio plantea como desafíos "mejorar la plataforma Sistema Integrado de Grupos Vulnerables". De mantenerse el indicador, sería relevante considerar el desafío planteado, en caso que tenga repercusiones en la forma de medir el indicador o los MV.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>municipios, que están a cargo de las primeras dos etapas del Programa Vínculos, y la información es sistematizada a nivel de cada Seremi. En el MV se declara que hay gestiones de las Seremi para apoyar la labor de los municipios. Los MV señalan que "El proceso desarrollado... ha significado un aprendizaje de mejora permanente de la eficiencia en los tiempos de contacto de cobertura, facilitando la elaboración de los planes de intervención", sin embargo, a juicio del evaluador(a), esto no es algo que se desprenda</p>	<p>momento de validación técnica. Sin embargo, el valor efectivo del denominador es levemente diferente y no queda claro por qué se produce dicha diferencia.</p>			

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	directamente del indicador.				
Porcentaje de personas en situación de calle que recibe prestaciones entregadas en el Plan de Invierno, en el año t, en relación al N° de personas en situación de calle identificadas en el año t -1.	<p>-Indicador no vinculado a incentivo.</p> <p>-Se mide la cobertura del servicio entregado,</p> <p>-La cobertura es relativa, ya que la aproximación que se realiza es respecto de la cantidad de personas en situación de calle el año anterior a la medición. Sin embargo, no es claro que exista un mecanismo alternativo. Por otra parte, podrían existir fenómenos vinculados al indicador en caso que se realicen programas</p>	<p>La meta ha ido en aumento entre los años 2017, 2018 y 2019. Se han observado sobrecumplimientos en cada ocasión, por sobre las metas que se definen al año siguiente, por lo que es predecible que el servicio cumpla la nueva meta también. El servicio explica el sobrecumplimiento vinculándolo a las coordinaciones intersectoriales y la estrategia comunicacional del ministerio.</p>	<p>Se observa un sobrecumplimiento. El servicio lo atribuye explícitamente a las "coordinaciones intersectoriales y la estrategia comunicacional del Ministerio", además del esfuerzo "con los equipos técnicos regionales, la importancia de la carga de datos en la plataforma". El hecho de que el denominador varíe cada año hace difícil referirse a las implicancias del sobrecumplimiento en sí, más allá de la reflexión señalada en torno a la</p>	<p>-Los MV incluyen los datos de los beneficiarios(as) (run, nombre, apellidos, sexo y región).</p> <p>-Los MV consideran los beneficiarios(as) atendidos(as). No es claro cómo se podría observar la población objetivo sin recurrir a la cobertura del año anterior.</p> <p>-Los MV implican confiar en que la información fue digitalizada correctamente.</p>	<p>Modificar, procurando evitar que los denominadores afecten otras medidas de reducción de la población en situación de calle o cambios en la población objetivo, siempre y cuando la información disponible lo permita; o bien, complementarlo con otros indicadores que apunten en la dirección de que la proporción de personas en situación de calle no vaya en aumento. En caso de mantenerse <sup>3</sup>la</p>

<sup>3</sup> El equipo de VTE se abstiene de entregar sugerencias más específicas a este indicador, considerando que se desconocen los procesos a través de los que la Subsecretaría podría robustecer la identificación de personas

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>enfocados en disminuir la cantidad de personas en situación de calle. Se sugiere indagar en la existencia de dichos planes y cómo pueden compatibilizarse los indicadores de gestión de ambos tipos de iniciativas. -Si bien el indicador es preciso, medible, alcanzable y relevante, no queda claro si es fácil de validar y verificar. La meta se vincula a la cobertura del año anterior. Esto podría generar sesgos de la cantidad efectiva de personas identificadas en el año t-1, ya que no es evidente que</p>		definición de la meta.		fórmula, se debe revisar la meta que se define, considerando que las metas establecidas para los años siguientes siempre están por debajo de los cumplimientos de los años anteriores.

en situación de calle, o bien, cuánto puede el Servicio incidir en los cambios a la proporción de personas en dicha situación.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	esta sea la única medida para cuantificarlas, además de generar incentivos a mantener un número establecido de atenciones año a año, no necesariamente vinculado a la población objetivo total (personas en situación de calle).				
Porcentaje de solicitudes virtuales vinculadas a productos estratégicos, efectuadas por ciudadanos/as en el año t, que se responden hasta en 10 días hábiles, respecto al total de solicitudes virtuales recibidas en el año t.	-Es un indicador que se vincula estrechamente a los objetivos estratégicos del Servicio. -Se excluyen de la medición las solicitudes ingresadas entre el 17 y 31 de diciembre. Sería relevante incluirlas en el análisis de	La meta es adecuada y se ha mantenido estable durante los últimos tres años. Sin embargo, la definición del mismo indicador contiene una "meta" de demorar 10 días hábiles, la que podría revisarse y, eventualmente, disminuir. Las	Se observa un sobrecumplimiento. Esto puede estar vinculado a que el estándar de 10 días hábiles es poco exigente para el Servicio y los procesos de respuesta a solicitudes ya establecidos. El Servicio no explica las razones del	-Los MV son adecuados y pertinentes. La información se extrae desde sistemas informáticos y no incluye información sensible de los usuarios.	Modificar, de ser necesario, el plazo de exigencia declarado. O bien, puede tratarse de una práctica ya incorporada por el Servicio, por lo que se podría eliminar el indicador. Revisar la relación entre este indicador y los indicadores transversales de

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>algún período para no generar incentivos a que estas solicitudes no sean respondidas nunca.</p> <p>-Corresponde a un indicador de calidad y producto, velando porque se cumpla un estándar determinado (10 días hábiles). Sin embargo, no se considera bajo qué estándar fueron respondidas las solicitudes.</p> <p>-Se desconoce el tiempo que tardan solicitudes que superan los 10 días hábiles. Cabe señalar que son pocas las solicitudes que superaron dicho plazo.</p> <p>-No es claro si el indicador se vincula o no con el de trámites finalizados. En efecto, la</p>	<p>solicitudes que se consideran dentro del indicador ya están digitalizadas y el siguiente paso debería tender a mejorar los procesos de back-office detrás de la respuesta a las solicitudes, particularmente cuando se trata de consultas.</p>	<p>sobrecumplimiento. Cabe destacar que el sobrecumplimiento también ha ocurrido en los períodos anteriores.</p>		<p>tiempo de trámites finalizados y reclamos respondidos. Incluir una explicación en profundidad de qué significa una "solicitud" y bajo qué estándar se entiende como "respondida".</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>definición de "solicitud" es poco clara, ya que habla de aquellas vinculadas a ciertos productos estratégicos. En cambio, los trámites son los accesos vía clave única al Registro Social de Hogares, que es uno de dichos productos estratégicos.</p> <p>-El indicador incluye reclamos. Los reclamos se miden en cuanto a si fueron respondidos (indicador transversal), como su plazo (a través de este indicador).</p>				
<p>Porcentaje de soluciones de habitabilidad implementadas en el año t, respecto de las Soluciones de Habitabilidad Propuestas por los ejecutores en los</p>	<p>Se compara la cantidad de soluciones implementadas respecto del total de soluciones propuestas en el período anterior. La Nota Técnica</p>	<p>La meta ha ido en aumento entre los años 2017, 2018 y 2019. Se han observado sobrecumplimientos en cada ocasión, por sobre las metas que se definen al</p>	<p>El servicio no explica el sobrecumplimiento. Los resultados de los años anteriores muestran que el Servicio podría manifestar un</p>	<p>Los MV incluyen los datos de los beneficiarios(as): rut, nombre y apellido.</p> <p>-Los MV explicitan estado final como "implementada" o "no implementada".</p>	<p>Mantener. Se sugiere revisar en detalle las exclusiones de la nota técnica y cuánto afectan dichas exclusiones en los cambios del denominador entre</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Proyectos de Intervención Comunal de la Convocatoria del año t-1.	excluye, entre otras, los informes fuera de plazos normativos y retrasos de obras debido a factores externos, sobre los que el equipo no puede pronunciarse en cuanto a la necesidad de que sean exclusiones efectivas.	año siguiente, por lo que es predecible que el servicio cumpla la nueva meta también. El servicio explica el sobrecumplimiento vinculándolo a las coordinaciones intersectoriales y la estrategia comunicacional del ministerio, no obstante, la meta definida estaba por debajo del cumplimiento efectivo del año anterior, que a su vez está por sobre del cumplimiento efectivo de este período.	sobrecumplimiento sin problemas.	No se detallan otros elementos del proceso. -Los MV no explicitan por qué podría cambiar el denominador del indicador respecto de la meta establecida.	períodos. Se sugiere revisar la meta definida, considerando los cumplimientos efectivos de los períodos anteriores.
Usuarios del Programa Calle que permanecen en estado activo al menos 9 meses durante el año t	Es una medición compleja de analizar, en cuanto a que no es claro el objeto mismo del indicador. No es claro cómo se podría aproximar tanto en numerador	Dado que es un indicador nuevo, no es clara la pertinencia de la meta. Si bien el servicio sobrecumplió la meta, el denominador del	El Servicio explica el sobrecumplimiento por los esfuerzos de contacto diario con los usuarios(as).	Los MV incluyen los datos de los beneficiarios(as): rut, nombre y apellido.	Mantener indicador. Por otra parte, se sugiere revisar si existen otros mecanismos para velar por el foco en los usuarios(as), de modo de intervenir las razones que

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>como denominador los casos de personas que cambian su situación de calle (ej. encontrar una residencia permanente), fallecimientos o cambios en el lugar en calle donde se encuentran. Estas situaciones deberían ser declaradas de forma explícita en la nota técnica del indicador. El modelo detrás del indicador es de cobertura del programa, sin interrogar las razones por las cuales los usuarios podrían discontinuar su intervención.</p>	<p>indicador tuvo un cambio importante.</p>			<p>puedan afectar la adherencia.</p>

### 1.3. MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

#### 1.3.1. Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de comités de manejo en funcionamiento en el año t.	Medición poco pertinente para medir el funcionamiento de comités de manejo. En términos prácticos, la definición de funcionamiento se acota a que se materialice, al menos, 1 sesión durante el año para cada comité previamente identificado (18) donde se informen y discutan las medidas de administración y/o presenten la investigación necesaria para el manejo. Ello no garantiza que los temas sigan siendo tratados durante el año, ya sea antes o	Meta poco ambiciosa, aspirando a que se concreten sesiones en 9 de 18 comités (50%). Dado el diseño del indicador, y considerando que los comités de manejo son una instancia de participación establecida en la ley, se debiese establecer una meta más ambiciosa, entre 90 y 100%.	Se declara un sobrecumplimiento de 156%, para lo cual el Servicio entrega una justificación incompleta (ver plataforma web DIPRES). Al observar los medios de verificación, se constata que la meta se cumplió el mes de marzo 2019, lo que tiene estricta relación con la definición de "funcionamiento" y valor de la meta comprometida (considerada para efectos de la presente evaluación como baja).	Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda modificar el indicador hacia uno que permita tener una mejor "fotografía" respecto el funcionamiento de los comités de manejo. Una alternativa sería la cantidad de sesiones promedio por comité, pudiendo establecerse un valor deseable en función de la frecuencia (ej.: 1 sesión cada tres meses).

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	después de cada sesión.				
Porcentaje de planes de manejo bentónicos que se encuentran vigentes en el año t, respecto del total de planes de manejo comprometidos	Medición pertinente, orientada a validar la vigencia de los planes bentónicos. Dado que los planes se encuentran en distintos niveles de desarrollo, se hace relevante que estos se encuentren vigente. Lo criterios técnicos para validar dicha vigencia se consideran pertinentes.	Se considera pertinente la meta comprometida (100%), la cual apunta a mantener vigencia de todos los planes bentónicos.	Sin observación.	Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV. Se recomienda que cualquier informe consolidado sea cargado a la plataforma web utilizada para cargar MV y no adjunta otro MV (como un .pdf descargable desde un .xlsx).	Se recomienda mantener el indicador y los criterios técnicos asociados.
Porcentaje de propuestas materializadas en materia de regulación y política de Acuicultura presentadas por instancias de coordinación público - privadas y/o públicas.	Medición pertinente, orientada a estimar la eficacia del Servicio por materializar durante el año t propuestas en materia de regulación y política de acuicultura presentadas en instancias de coordinación	Se considera pertinente la meta comprometida (100%), la cual apunta a materializar todas las propuestas.	Sin observación.	Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV. Se recomienda que cualquier informe consolidado sea cargado a la plataforma web utilizada para cargar MV y no adjunta otro MV (como un	Se recomienda mantener el indicador, evaluando la opción de incorporar criterios de calidad al proceso de materialización. Esto podría darse, por ejemplo, contabilizando propuestas materializadas en

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	público-privadas y/o públicas presentadas en el año t-1. Indicador deseable dada la señal a públicos y/o privados sobre la formalización (año t-1) y materialización (año t) de propuestas en plazos estimados de 2 años.			.pdf descargable desde un .xlsx).	un plazo máximo de X meses.
Porcentaje de proyectos adjudicados a Organizaciones de Pescadores Artesanales, que cumplan sus objetivos en el periodo t, respecto del total de proyectos adjudicados en el año t-1 a organizaciones de pescadores artesanales.	Medición pertinente, orientada a estimar el nivel de cumplimiento durante el año t (a nivel de objetivos) de proyectos adjudicado el año t-1 a organizaciones de pescadores artesanales. Indicador pondera todos los proyectos por igual, y no relativiza según algún criterio de priorización o recursos	Se considera pertinente la meta comprometida (90%), considerando que el cumplimiento de los proyectos depende de la capacidad de las organizaciones de pescadores artesanales por ejecutarlos.	Sin observación.	Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV. Se recomienda que cualquier base de datos se entregue en formato .xlsx u otro, y no en una imagen pegada en un archivo .xlsx.	Se recomienda mantener el indicador, evaluando la opción de incluir criterios de éxitos asociados a la gestión de proyectos (como cumplimiento de plazos, desviación en los montos ejecutados, y/o calidad de los productos obtenidos). Esto se traduciría, por ejemplo, en un indicador del tipo "porcentaje de

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	adjudicados. No considera otros criterios de éxito en la gestión de proyectos (como calidad de los productos obtenidos, cumplimiento de plazos, o desviaciones en el presupuesto).				proyectos que cumplen sus objetivos en los plazos (o montos) establecidos".

## 1.3.2. Servicio Nacional del Turismo

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador.
Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Gira de Estudio en el año t	Es un indicador de cobertura del programa. Se considera como población objetivo la totalidad de los estudiantes de la red, lo que empuja a que los valores de la meta tiendan a ser bajos. Sin embargo, pareciera que la cota de la cobertura se da por la disponibilidad presupuestaria, más que por la gestión misma del servicio. Se atribuye el sobrecumplimiento a un aumento en los fondos disponibles, pero no se observa un cambio sustantivo en el número de beneficiarios(as) respecto de años anteriores.	La meta pasó de 2,36 en 2017, a 2,34 en el año 2018 y 2,37 para el año 2019, siendo que en los períodos anteriores se habían superado dichos valores.	El Servicio atribuye el sobrecumplimiento al acuerdo generado con el Ministerio de Educación, que daría un mayor acceso a fondos para financiar los viajes. No obstante, la meta históricamente se ha cumplido y los valores del denominador son relativamente estables, por lo que no es claro que el sobrecumplimiento se deba a las razones señaladas.	Los medios de verificación son confiables y pertinentes. Sin embargo, se incluyen MV adicionales que no necesariamente afectan el cumplimiento, y, por otra parte, se entregan archivos separados para denominador y numerador. Por otra parte, se incluyen los nombres y ruts de los beneficiarios(as), lo que no corresponde (más aún, considerando que podría tratarse de estudiantes menores de edad).	Se recomienda mantener el indicador, aumentando la meta comprometida en función de los estándares de cumplimiento efectivo presentados. Por otra parte, se recomienda reflexionar en torno a las capacidades de gestión o injerencia del Servicio en este indicador.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera Edad en el año t	Es un indicador de cobertura del programa. Se considera como población objetivo la totalidad de adultos mayores, lo que empuja a que los valores de la meta tiendan a ser bajos. Sin embargo, pareciera que la cota de la cobertura se da por la disponibilidad presupuestaria, más que por la gestión misma del servicio.	La meta pasó de 1,76 en 2017 (en que se presentó incumplimiento), a 1,72 en 2018 y 1,71 en el año 2019 (en los que se presentó sobrecumplimiento)	El Servicio atribuye el sobrecumplimiento a la efectividad de las acciones implementadas durante el año y post estallido social.	Los medios de verificación son confiables y pertinentes. Sin embargo, se incluyen MV adicionales que no necesariamente afectan el cumplimiento, y, por otra parte, se entregan archivos separados para denominador y numerador. Por otra parte, se incluyen los nombres y ruts de los beneficiarios(as), lo que no corresponde.	Se recomienda mantener el indicador, aumentando la meta comprometida en función de los estándares de cumplimiento efectivo presentados. Se podría revisar la pertinencia del denominador, trabajando junto con el Servicio Nacional del Adulto Mayor o el INE en una aproximación más depurada a la población objetivo real del programa.
Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social en el año t	Es un indicador que apunta a la ocupación en temporadas media y baja de los establecimientos adscritos al programa. Apunta	La meta ha tenido pequeñas fluctuaciones entre los años 2017 y 2019, siendo cumplida en cada ocasión. Se podría pasar a una meta	El Servicio no hace referencia al sobrecumplimiento en la web. En el oficio presentado como MV, se incluye una reflexión en torno a las	Los MV son los presentados en los dos indicadores anteriores, más oficios referentes al número de camas. Se podría construir un consolidado	Se recomienda mantener el indicador.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	de forma directa a los objetivos estratégicos del Servicio y es medido en forma adecuada.	más ambiciosa, considerando los resultados efectivos de los últimos dos años (en torno al 25%).	dificultades que se produjeron posterior al estallido social.	propio para favorecer la revisión.	
Promedio mensual de usuarios que visitan los sitios web para la de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t	Es un indicador que apunta al uso de la plataforma web. Es una buena aproximación para complementar con otras medidas de gestión, relacionadas con el contenido que allí se comparte y cómo dicho contenido: 1. Es percibido por los(as) usuarios(as), y 2. Se vincula con los propósitos del Servicio.	La meta tuvo un alza importante respecto a la del año anterior y es alcanzada, por lo que se observa como pertinente y ambiciosa.	El Servicio atribuye el sobrecumplimiento a la eficiencia en la optimización realizada.	Los MV son confiables y pertinentes.	Se recomienda mantener el indicador.
Tasa de variación de llegadas de turistas al país en el año t respecto del año t-1.	Se mide la variación en llegadas de turistas respecto al año anterior. Este indicador sería pertinente si no existieran fluctuaciones económicas que	El indicador es nuevo, pese a las aproximaciones que existían en años anteriores. No es claro si la meta es o no pertinente debido a las condiciones	El Servicio atribuye el incumplimiento a la situación económica en Argentina, país del que provendrían parte de los turistas, y al estallido social, que habría	Los MV son confiables y pertinentes.	Se recomienda modificar el indicador. Se sugiere realizar un análisis detallado de las mediciones empleadas en años anteriores,

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>exceden la capacidad propia del servicio. Sin embargo, se acota la visión al año inmediatamente anterior, en lugar de considerar un período un poco más largo de tiempo de modo de observar un crecimiento sostenido más allá de las condiciones económicas. El indicador ha sido modificado año a año, procurando mantener un foco similar.</p>	<p>económicas que lo afectan.</p>	<p>implicado recibir menos visitas.</p>		<p>de modo de encontrar un equilibrio adecuado y presentar un indicador de gestión que entregue mejor información de lo que al Servicio le compete en la materia. Por ejemplo, la OECD<sup>4</sup> presenta un listado de indicadores claves en turismo, entre los que considera el porcentaje del PIB que se invierte en turismo, las facilidades entregadas por los países para solicitar visas y productos migratorios y la</p>

<sup>4</sup> "Dupeyras, A. and N. MacCallum (2013), "Indicators for Measuring Competitiveness in Tourism: A Guidance Document", OECD Tourism Papers, 2013/02, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5k47t9q2t923-en>.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					<p>             cantidad de dichos productos que son generados año a año, pero la cantidad de visitas recibidas viene a ser un indicador macroeconómico, más que uno de gestión. Se podría mantener el indicador del año 2018, en que la medición era según el número de visitas proyectadas, siempre y cuando dicha proyección sea realizada por un servicio diferente al Servicio o a tendencias           </p>

### 1.3.3. Servicio Nacional de Cooperación Técnica

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de clientes que reciben asesoría en los Centros de Desarrollo de Negocios en el año t	Como indicador de cobertura está bien construido. Se sugiere considerar distinguir en los operandos si las asesorías son iniciales o de seguimiento, pues actualmente el indicador considera ambos tipos de asesorías dentro del numerador y denominador. Esta discriminación permitiría al Servicio evaluar si existe ampliación de cobertura (a nuevos usuarios) y en qué medida.	Con 25,2 puntos porcentuales de diferencia entre la meta (88,6%) y el resultado efectivo (113,8%) para el año 2019 y con una diferencia de 18 puntos entre la meta (88,6%) y el resultado efectivo (105,1%) para el año 2018 se considera que la meta se encuentra subestimada por el Servicio.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 128,44%	Los MV son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador, ajustando la meta al alza dados los sobrecumplimientos históricos del indicador y procurando capturar por separado los usuarios o clientes nuevos.
Porcentaje de Emprendedores que concretan una idea de negocio en el año t	La medición es pertinente en cuanto presenta la efectividad de las iniciativas "Capital Semilla Emprende"	La meta de 89% parece adecuada dado el comportamiento histórico del indicador.	El indicador fue informado con un leve sobrecumplimiento del 100,79%	Los MV son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	y Capital Abeja Emprende".				
Porcentaje de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro de sus objetivos en el periodo t	La medición es pertinente en cuanto presenta la efectividad de los proyectos de apoyo para organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas	La meta de 89% que se mantiene para el año 2019, respecto del 2018 (pese a haber obtenido un cumplimiento del 97,75% para ese año); parece apropiada dado el repunte de cumplimiento para la evaluación 2019.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 103,37%	Los MV son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador.
Porcentaje de puestos de ferias que participan de un proyecto de Ferias Libres que obtiene logro en año t.	La medición es pertinente en cuanto presenta la efectividad de los proyectos de apoyo a los puestos de Ferias Libres.	Pese que el año 2019 no se logró la meta en su totalidad, el porcentaje asignado (90%) parece pertinente en cuanto el incumplimiento es marginal y se suscitó por un hecho atípico.	El indicador se encuentra no cumplido por meta, reportando un 99,89% de cumplimiento, explicado por los hechos acontecidos durante la crisis social iniciada el 18 de octubre de 2019; situación que retrasó la incorporación de 3 ferias (equivalentes a 299 puestos) a los	Los MV son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabledad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
			proyectos de Feria Libres.		

Todos los indicadores analizados responden en parte a los objetivos estratégicos institucionales de SERCOTEC. Destaca como un aspecto positivo, que la mayoría de los indicadores H son de eficiencia (implican la medición de logros y desarrollos generados por los clientes o usuarios de la institución). Sin embargo, se recomienda considerar la creación de algún indicador que responda al 3º objetivo estratégico de la institución ligado a "Desarrollar programas de innovación para disminuir la brecha digital de las pequeñas y medianas empresas" de acuerdo a lo señalado en el documento "Objetivos Estratégicos institucionales N°2, 3 y 4 de la FICHA DE DEFINICIONES ESTRATÉGICAS AÑO 2019-2022 (Formulario A1 del SERCOTEC)."

#### 1.3.4. Corporación de Fomento de la Producción

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabledad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Índice anual de empresas que incorporen rutinas de innovación en sus procesos y/o productos de negocio, respecto el año 2013.	La medición corresponde a un reporte de la tasa de crecimiento del uso de metodologías de innovación a nivel estratégico, táctico y/o operacional en empresas que han recibido algún tipo de apoyo financiero en esta línea. La medición está anclada en el año	La meta comprometida de 456 es pertinente si se considera que recoge la variación que este indicador ha podido sufrir entre el año t y el punto de referencia (2013).	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 101,32%, el que se produce por contabilizar los proyectos-empresas como unidad de análisis, de modo que una empresa puede estar contabilizar más de una vez. También hubo un ajuste a la base de	Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes.	Modificar. Se recomienda señalar en la nota técnica como unidad de análisis a la empresa, y no al "proyecto-empresa" como ocurre en la práctica actualmente. De lo contrario se está sobreestimando el efecto de los instrumentos de

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>2013, por lo que se recomienda una actualización del punto de referencia, pareciendo más adecuado recoger esta variación entre años consecutivos (o cada dos años), pues se esperaría que la tasa de variación de implementación de metodologías de innovación empresarial en Chile haya variado significativamente en este período.</p>		<p>2013, donde se eliminaron registros duplicados que aumentaban el valor del denominador.</p>		<p>innovación. Adicionalmente, este indicador debiese incorporar alguna componente de impacto, pues no basta con implementar procesos de innovación en la empresa, sino cuantificar cómo esa innovación está produciendo nuevos resultados (ventas, desarrollo de productos, aumento de la productividad, por nombrar algunos).</p>
<p>índice de Satisfacción de los Beneficiarios de Instrumentos de Fomento del año t</p>	<p>El indicador corresponde a una medición de calidad de servicio de operadores intermediarios. La medición es pertinente y se valora que el foco apunte en aumentar el porcentaje de</p>	<p>La meta de 90,4% parece apropiada tomando como referencia el valor efectivo de la medición del año anterior (90,6%).</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 101,33%, que se explica por una mejora el índice de cumplimiento reportado en las encuestas respondidas por los beneficiarios.</p>	<p>Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	beneficiarios que se declare altamente satisfecho.				
Participación de mercado del producto crédito con cobertura CORFO en las Mipymes	La medición corresponde al ratio de MiPyMEs que recibe créditos CORFO sobre el total de MiPyMEs en el país. Parece pertinente si lo que se quiere medir es participación de mercado de este instrumento.	La meta de 6,41% parece apropiada tomando como referencia el valor efectivo de la medición del año y la tendencia presentada por el número de beneficiarios.	El indicador fue informado con cumplimiento del 72,54% (que corresponde a un no cumplimiento), que se explica por una disminución significativa del número de beneficiarios en el año 2019 (decrecimiento de 20% aprox. en relación a 2018).	Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes.	Se recomienda mantener el indicador.
Porcentaje de proyectos de Emprendimientos Semilla regionales adjudicados en el año t.	La medición es pertinente como una estimación del grado de descentralización en la adjudicación de fondos semilla en regiones, no obstante se considera menos relevante que la cantidad de financiamiento que efectivamente se	La meta de 33,67% parece apropiada dado que no se conocía el real efecto que la simplificación de los procesos de postulación tendrían sobre el indicador, no obstante debiese eliminarse como referencia de cara a futuros procesos.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 119,84%, que se explica por haber simplificado el proceso de oferta de fondos, aumento del 68% de beneficiarios adjudicados debido al volumen de postulaciones recibidas en capital	Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes.	Se recomienda modificar el indicador, reemplazando el número de empresas en regiones que adjudican estos fondos por el monto total que se adjudica a emprendimientos regionales, o bien, combinar ambos

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confianza y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	adjudica a estos emprendimientos.		semilla (que tiene una cuota regional).		indicadores de modo de considerar tanto la cantidad de empresas como los montos entregados, lo que sería una medida más representativa de la descentralización con que se adjudican estos fondos. De lo contrario, se recomienda incorporar en la nota técnica del indicador la exigencia de esta información.
Rentabilidad de inversiones en mercado de capitales sobre benchmark de comparación	El indicador entrega información sobre la calidad de las inversiones realizadas por el Servicio, tomando como referencia la rentabilidad del mercado. Se considera que el indicador está bien construido.	La meta de 100,19% parece apropiada dado que al hacer cualquier tipo de inversión se esperaría obtener a lo menos retornos iguales a los del mercado. Por cómo está construido este indicador, ese valor mínimo sería 100%.	El indicador fue informado con incumplimiento, informando un 99,79%, que se explica por un menor retorno del proyectado para los bonos y elementos ajenos a la cartera CORFO.	Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes.	Se recomienda mantener el indicador.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Tiempo promedio transcurrido desde el ingreso de un proyecto a la Gerencia de Emprendimiento hasta su primer pago asociado a Subsidios para el Desarrollo de Emprendimientos.</p>	<p>El indicador busca entregar un proxy de la eficiencia institucional en la entrega de los fondos. Es relevante, pero con este volumen de información se pierde el foco de aquellos casos que son más complejos de tramitar y que se traducen en tiempos excesivos de espera en la recepción de fondos.</p>	<p>La meta de 103 días parece apropiada, lo que se refleja en que habiendo aumentado al doble la cantidad de proyectos aprobados, el valor real del indicador no se ha desviado significativamente de la meta.</p>	<p>El indicador fue informado con incumplimiento, informando un 99,04%, que se explica porque el 19% de los proyectos asociados a la Línea Semilla Expande obtuvo un promedio de días superior a los 130 días debido a retrasos en el proceso de formalización.</p>	<p>Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes. No obstante, en el reporte de primera instancia se presentaron valores duplicados, lo que se tradujo en errores de inconsistencia en la instancia de validación técnica.</p>	<p>Se recomienda modificar el indicador. Observando que pese a la duplicación del número de proyectos aprobados, el valor efectivo no varió significativamente sobre la meta, es posible señalar que el servicio ha alcanzado la máxima eficiencia para atender el indicador en la forma que está construido. Sería más valioso, a partir de ahora, poner el foco en las colas de la distribución, con una meta del tipo "no más del 2% de proyectos pueden recibir el primer pago después de X días". Para ello es necesario hacer un análisis de la</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					distribución del tiempo transcurrido entre que se aprueba un proyecto y que este recibe un primer pago
Utilización Fondos de Cobertura, respecto del apalancamiento máximo permitido	El indicador constituye una medida del grado de utilización de los fondos de cobertura puestos a disposición por corfo a distintas pequeñas y medianas empresas a través de intermediarios financieros. Si bien estos fondos representan una forma de inversión para estas empresas puesta a disposición por CORFO, los medios de verificación del indicador dan a entender que éste ha sido afectado no por acciones	La meta comprometida para el año 2018 (0,68) parece adecuada dado el comportamiento de este indicador en los últimos tres años - valor efectivo 2018 0,62), valor efectivo 2017: 0,64, valor efectivo 2016: 0,62 -.	El indicador fue informado con incumplimiento, reportando un cumplimiento del 91,18%, el que se explica porque las dos principales instituciones financieras decidieron disminuir el uso de los programas de cobertura CORFO, lo que se traduce en menores colocaciones de coberturas para inversión y capital de trabajo durante este año, las que representan el 78% del monto total del stock total de coberturas vigentes	Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes, no obstante insuficientes. Se recomienda la incorporación de una minuta explicativa del indicador y su carácter estratégico para el Servicio. Es un indicador complejo que requiere el dominio de conceptos financieros complejos por parte del evaluador.	Se recomienda modificar el indicador por uno en que se reporten las acciones que realiza el Servicio para estimular el uso de estos instrumentos financieros por parte de su público objetivo. En este caso la medición se cae y la causa se atribuye a la decisión de un tercero sobre el cual CORFO no tiene injerencia, por lo que si lo que se busca es aumentar el alcance de estos instrumentos en los beneficiarios finales (empresas),

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>propias de la gestión de CORFO, sino por decisiones de un tercero.</p>		<p>al 31/12/2019. Por otra parte, se recibieron menos ingresos por comisiones, que, sumado a los mayores pagos por maduración del programa, generaron una disminución en el patrimonio del fondo y, por consiguiente, una disminución en el monto de apalancamiento máximo de los Fondos de Cobertura.</p>		<p>entonces lo importante son las acciones que se están implementando para hacerlos más atractivos de cara a los intermediarios financieros, con el objetivo que decidan acoger a más empresas a estos beneficios entregados por el Servicio.</p>
<p>Variación anual del total de empresas en las que invierten los fondos de inversión, respecto del año 2010.</p>	<p>Corresponde a un indicador de gestión, pero mide un elemento que no puede ser gestionado por CORFO, según señalan en los reportes adjuntados como medios de verificación. Es un</p>	<p>La meta comprometida para 2019 (207,7%) pareciera adecuada dado el comportamiento que este indicador ha tenido en los últimos tres años - meta 2018:150,0% (efectivo: 185,6%), meta 2017: 132,7%</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 106%, debido al desarrollo de los Programas de Financiamiento a Fondos de inversión de Capital de Riesgo, Fondo Etapas Tempranas (FT), Fondo</p>	<p>Los medios de verificación presentados se consideran pertinentes. No obstante, en el reporte de primera instancia se presentaron valores duplicados, lo que se tradujo en errores de</p>	<p>Se recomienda modificar el indicador, por uno en que se reporten las acciones que realiza CORFO para estimular la diversificación de las inversiones que realizan estos fondos. Actualmente se</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>estimador de la diversificación del riesgo adoptada por los fondos de inversión que operan en alianza con CORFO y que toman decisiones de forma independiente.</p>	<p>(efectivo: 150,0%), meta 2016: 126,9% (efectivo: 129,8%)</p>	<p>Desarrollo y Crecimiento (FC) y el Fondo de Etapas Tempranas Tecnológicas (FET). El mayor número de empresas, respecto a la meta, se puede explicar por: (i) El efecto del programa FET que se ha traducido en que en los fondos han hecho inversiones en un mayor número de empresas, pero por montos más pequeños a los proyectados, y (ii) El efecto del programa FT, en particular, se observó que 2 fondos tuvieron una actividad superior a lo esperado durante 2019, aportando en su conjunto el 43% de las nuevas</p>	<p>inconsistencia en la instancia de validación técnica.</p>	<p>está trabajando con una medición donde no es clara la capacidad del Servicio para hacer gestión, y que por el contrario es altamente dependiente de lo que realizan terceros.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sóbre cumplimiento informado	Confiabledad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
			empresas del programa.		

## 1.4. MINISTERIO DE EDUCACIÓN

### 1.4.1. Subsecretaría de Educación

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Cobertura de docentes de aula del sector municipal con Evaluación Docente vigente.	Medición pertinente, orientada a medir la cobertura de la aplicación de la Evaluación Docente en docentes del sector municipal. Indicador de eficacia, necesario para estimar brechas en la aplicación de la evaluación docente.	No se cuenta con antecedentes suficientes para validar la pertinencia de la meta establecida (84,1%), principalmente porque se desconocen qué tipo de recursos y programación están asociados a la aplicación de la Evaluación Docente en el sector municipal.	Se declara un sobrecumplimiento de 106,18%, donde el Servicio detalla que se debe a un alto interés por los docentes en esta evaluación dado impacto de ésta en el desarrollo profesional y la mejora en las remuneraciones.	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador dada la necesidad de contar con información respecto a la cobertura de la Evaluación Docente en el sector municipal. Se podría evaluar incorporar, como para de los requisitos técnicos, la presentación de documentos que den cuenta de la programación y recursos destinados a la aplicación de la evaluación.
Cobertura de gratuidad, becas y fondo solidario de educación superior de 1er año.	Medición pertinente, orientada a medir la cobertura de beneficios a estudiantes de la educación superior	No se cuenta con antecedentes suficientes para validar la pertinencia de la meta establecida (52,4%),	Sin observación.	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador, revisando la metodología utilizada para establecer la meta en períodos futuros

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>el 1er año. Indicador pertinente desde la perspectiva ciudadana. Cabe señalar que su cumplimiento está más vinculado a definiciones de política pública que capacidad de gestión del Servicio por lograr una cobertura específica.</p>	<p>considerando que este valor debiese establecerse en función de metas de largo plazo de la política pública (ej.: gratuidad) y tamaño de la población objetivo.</p>			<p>(población objetivo, metas de largo plazo, disponibilidad presupuestaria, etc.).</p>
<p>Porcentaje de Centros de Formación Técnica Estatales que inician actividades.</p>	<p>Medición pertinente, orientada a medir la capacidad del Servicio por lograr el inicio de actividades de CFT Estatales. Indicador es acumulativo, por lo que la meta debiese ser definida en función de los plazos de implementación de esta política pública.</p>	<p>No se cuenta con antecedentes suficientes para validar la pertinencia de la meta establecida (66,7%). Dado que es un indicador acumulativo, la meta que se establezca en cada período debe dar cuenta de un aumento tal que permita el cumplimiento de</p>	<p>Sin observación.</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador, revisando la metodología utilizada para establecer la meta en períodos futuros (principalmente plazos establecidos para el funcionamiento de los CFT Estatales). Una vez que todos los CFT estén en funcionamiento, se debiese evaluar la opción de</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		100% en un plazo establecido.			establecer un indicador que permita medir el desarrollo de sus carreras (ej.: número de estudiantes matriculados, demanda promedio por carreras, etc.).
Porcentaje de denuncias y reclamos recibidos en las Oficinas de Atención Ciudadana (web, presencial o call center) resueltas o cerradas en el año t.	Medición orientada a medir la capacidad del Servicio por responder a denuncias o reclamos (resolver o cerrar) recibidos en distintos canales de atención ciudadana. Indicador no tiene asociado ningún estándar de calidad asociado a las respuestas (ej.: tiempo de respuesta, satisfacción con la respuesta, etc.).	Se considera pertinente la meta comprometida (98%) ya que orienta a resolver o cerrar todas las denuncias y reclamos recibidos durante el año t. Sin perjuicio de lo anterior, dado que la medición considera solo ingresos hasta el 16/12/19, la meta podría ser del 100% (no existen condiciones de borde asociados a reclamos/denuncias que lleguen el	Sin observación.	Se recomienda incorporar la variable "Fecha de respuesta/cierre". Sin ello es infactible medir la eficiencia del Servicio para tratar los reclamos/denuncias	Se recomienda que el indicador contabilice en su numerador las denuncias y reclamos resueltos o cerrados en el plazo legal de 10 días hábiles, tal como se señala en la nota del indicador.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		31/12/19 sin margen de acción).			
<p>Porcentaje de establecimientos educacionales de educación básica que reciben subvención del estado con desempeño insuficiente, que participan en iniciativas de Lectura, Matemática o Ciencias en el año t.</p>	<p>Medición orientada a medir la cobertura de EE de educación básica del Estado con desempeño insuficiente que participan en iniciativas de Lectura/Matemática/Ciencias. Dado que el indicador es declarado ascendente y focalizado a EE con desempeño insuficiente, entonces se puede deducir que la hipótesis detrás es la siguiente: participar de iniciativas de Lectura/Matemáticas/Ciencias permitiría mejorar su desempeño. De ser así, una mejor medición sería: porcentaje de EE que participan de</p>	<p>No se cuenta con antecedentes suficientes para validar la pertinencia de la meta establecida (19,9%). Si bien puede ser considerada como baja la meta (que participe 1 de cada 5 EE objetivo), esto dependerá en gran medida de los recursos y capacidad que tenga el Servicio por diseñar un programa de iniciativas de Lenguaje/Matemática/Ciencias que logre la mayor cobertura posible (tanto en número de EE como cobertura nacional).</p>	<p>Se informa un sobrecumplimiento de 158,29%, explicado por el Servicio porque disminuyó el número de EE que reciben subvención del Estado con desempeño insuficiente (la meta consideraba un denominador de 608, cuando efectivo fueron 340). No obstante, en la meta, el Servicio compromete un indicador de 121 EE que participan en iniciativas de Lectura/Matemática/Ciencias, y en términos efectivos fueron 107 (88,73% de los EE comprometidos en la meta).</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda modificar el indicador de acuerdo al objetivo que se busque monitorear. Si el objetivo es medir la capacidad de cambio que tienen las iniciativas de Lenguaje/Matemática/Ciencia, entonces el indicador debiese ser del tipo: porcentaje de EE que participan de estas iniciativas el año t-1 y cambian desempeño en el año t. Si el objetivo es medir el alcance que tienen las iniciativas, entonces el indicador debiese ser del tipo: porcentaje de EE que participan de estas iniciativas el año t respecto EE</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	estas iniciativas el año t-1 y cambian desempeño en el año t.				estimados que participen. De mantener el indicador, se podría evaluar la opción de incorporar criterios de cobertura regional, donde el indicador podría ser del tiempo: porcentaje de regiones donde el 80% de los EE con desempeño insuficiente participaron de iniciativas de Lenguaje/Matemática/Ciencias).
Porcentaje de Liceos Bicentenarios implementados al año t.	Medición pertinente, orientada a medir la capacidad del Servicio por lograr la implementación de Liceos Bicentenarios entre los años 2019-2022. Indicador es acumulativo, por lo que la meta debiese ser definida en	Se considera razonable la meta comprometida (14,6%), lo que se traduce en la implementación de 35 Liceos Bicentenarios durante el 2019. Sin embargo, de haberse cumplido esta meta, entonces hubiesen quedado	Se informa un cumplimiento de 19,86%. El Servicio da cuenta de múltiples razones vinculadas a los plazos que implica la implementación (cumplimiento de requisitos técnicos/económicos, plazos de aprobación de	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador pero aumentando la exigencia en cuenta a la definición de la meta, la cual debiese ser planteada como resultado de un proceso de programación y definición de

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	función de los plazos de implementación de esta política pública.	por implementar 205 colegios (es decir, cerca de 69 liceos promedio para los próximos 3 años).	proyectos, demora de contratación), y factores externos (paro docente y movilizaciones sociales). De estas razones, las asociadas a plazos de la implementación pudieron ser gestionadas de mejor manera en el entendido que ya existe experiencia en el Estado respecto (ya existen Liceos Bicentenarios).		acciones que mitiguen los riesgos asociados a los plazos de dicha programación.
Porcentaje de regiones con un nuevo Sistema de Admisión Escolar implementado.	Medición pertinente, orientada a medir el avance de la implementación del nuevo SAE. Dado que es un indicador acumulativo, se debe definir qué nuevo objetivo se busca medir una vez que se cumple	Se considera pertinente la meta comprometida (100%), apuntando a una adecuada implementación del SAE en todo el país.	Sin observaciones.	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda cambiar el indicador en función de nuevos objetivos que quieran ser medidos en relación a la operación del SAE. Ello, ya que se logró su implementación en todo el país.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	su implementación de todo Chile.				

#### 1.4.2. Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de establecimientos educacionales con asignación del Programa de Alimentación Escolar (PAE), controlados con al menos una visita en el año t.	Se trata de una variante de un indicador que existía en los dos años anteriores, cambiando el período en el que debe realizarse la visita: de exigirse durante el segundo semestre, pasó a ser medida a lo largo de todo el año. La medición abarca únicamente el cumplimiento del hito de visita de control, pero no apunta a los resultados de la misma. En efecto, en la nota del sobrecumplimiento se hace referencia a	No resulta claro por qué se establece una meta menor a la de los dos años anteriores, suponiendo que un período más largo para la realización de las visitas daría mayores opciones al cumplimiento del mismo. La meta debería ser superior, considerando las metas que se establecían previamente.	El Servicio atribuye el sobrecumplimiento a la incorporación de nuevas prácticas de gestión, tales como modelos de muestra y supervisiones masivas, además de la puesta en marcha de nuevas licitaciones en siete regiones que habrían favorecido la realización de visitas preventivas.	Los MV permiten identificar numerador y denominador de forma ordenada y confiable. No obstante, no queda claro si los establecimientos son visitados una única vez, o bien, los MV solo muestran la primera visita por establecimiento.	Modificar. La cobertura de las visitas no se condice con una mejor provisión del servicio a los y las estudiantes.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>mecanismos de priorización de las visitas, dejando entrever la existencia de un plan de supervisión, pero no se declara el objeto de las visitas ni tampoco cómo el indicador podría contemplar elementos de gestión de riesgos propios de un sistema de fiscalización o supervisión, entendiéndose que el foco último es la correcta entrega del PAE a los y las estudiantes. El indicador corresponde a un incentivo a visitar todos los establecimientos una vez, no considerando la necesidad de visitar más de una vez aquellos</p>				

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	establecimientos que presenten falencias en la visita inicial.				
Porcentaje de estudiantes beneficiarios de las Becas de Acceso a TICs, con computador entregado al 31 de agosto del año t.	La medición considera la cantidad de estudiantes que reciben su computador en un plazo establecido, respecto del total de beneficiarios. Si bien se acotó en un mes el plazo de entrega respecto de los años anteriores, el plazo sigue sin condecirse con los tiempos en que los usuarios(as) requieren recibirlos, es decir, al inicio del año escolar. En efecto, los datos muestran que alrededor del 20% de los casos entregados en plazo, ocurrieron durante el segundo	La meta ha aumentado en los últimos años, además de considerar un plazo más corto en un mes para este año, siendo sobrecumplida en todos los casos.	El servicio atribuye el sobrecumplimiento a haber iniciado la entrega de computadores antes que el año pasado. No obstante, no se hace referencia a cambios en la gestión del proceso completo, que podría hacerse cargo de las entregas que tardan más tiempo en concretarse.	Los MV incluyen los RUT de los(as) alumnos(as), siendo que deberían ser anonimizados. Los MV son confiables y desagregados.	Modificar. El indicador debería elevar el estándar solicitado, estableciendo plazos más acotados para la entrega, que efectivamente movilicen al servicio a generar los mecanismos de gestión necesarios para que el proceso sea más eficaz, particularmente en los casos más extremos (es decir, las entregas más tardías).

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>semestre del año escolar (meses de julio y agosto). En este sentido, si bien la medición apunta a una gestión eficaz, aún dista de responder al nivel de eficacia que se esperaría para el programa considerando el tiempo que lleva en funcionamiento.</p>				
<p>Porcentaje de estudiantes con Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE) nueva al 31 de mayo del año t.</p>	<p>La medición considera el porcentaje de tarjetas que son entregados en plazo. Si bien resulta un indicador adecuado, deja fuera de la medición el tiempo que tardan los casos que superan el plazo definido.</p>	<p>La meta ha aumentado en los últimos años, al igual que lo había hecho el cumplimiento de los años anteriores. Es una meta pertinente.</p>	<p>El Servicio atribuye el incumplimiento a robos de tarjetas producto en los camiones y centros de distribución.</p>	<p>Los MV incluyen los RUT de los(as) alumnos(as), siendo que deberían ser anonimizados. Los MV son confiables y desagregados.</p>	<p>Mantener.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Porcentaje de estudiantes de 1° Básico de establecimientos educacionales adscritos al Programa Habilidades para Vida (HPV) con detección de riesgo psicosocial ingresados en el Sistema HPV durante el periodo t.</p>	<p>Se mide la capacidad del Servicio de ingresar los casos detectados al programa. Sin embargo, el numerador no es consistente con el denominador, por lo que está mezclando la prevalencia del riesgo psicosocial con la capacidad de cobertura del Programa. La medición debería considerar la cantidad de ingresos al programa, respecto del total de casos detectados, o bien, la capacidad de detección del programa.</p>	<p>La meta es menor a la del año anterior, pese al sobrecumplimiento observado en el año 2018. No es clara la pertinencia de la meta dadas las diferencias que se observan en numerador versus denominador.</p>	<p>El Servicio explica el sobrecumplimiento por las gestiones a nivel central y regional y de los equipos ejecutores.</p>	<p>Los MV incluyen los RUT de los(as) alumnos(as). Si bien los MV son confiables, están separados entre numerador y denominador, lo que dificulta la validación.</p>	<p>Modificar. No es consistente la relación entre numerador y denominador.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Porcentaje de pagos de cuotas de estudiantes renovantes de becas realizados dentro del plazo en el año t</p>	<p>Se mide el pago en plazo. La unidad de medida es adecuada, en cuanto considera de forma individual cada una de las cuotas. Se miden solamente becas renovantes, suponiendo que las becas nuevas podrían tener otras dificultades en el proceso (que podrían ser interesantes de medir y observar). El indicador contempla un gran número de exclusiones, sobre las cuales el equipo de calidad no puede pronunciarse.</p>	<p>El indicador es equivalente al empleado el año anterior, que medía casos fuera de plazo. La Meta establecida es igual al 100% - la meta comprometida para el año anterior, manteniendo el mismo estándar de cumplimiento. Podría establecerse una meta más exigente, considerando la búsqueda de mecanismos para satisfacer los plazos definidos por el propio Servicio.</p>	<p>El Servicio atribuye el sobrecumplimiento a continuar las estrategias para acelerar el proceso de asignación a becas renovantes y su pago oportuno.</p>	<p>Los MV incluyen los RUT de los estudiantes beneficiarios. Si bien los MV son confiables, la información se separa en archivos excel diferentes, lo que dificulta enormemente el trabajo de validación para vincular el análisis de numerador y denominador, así como el cumplimiento de lo establecido por la Nota.</p>	<p>Modificar la forma de presentación de los MV y establecer una meta más ambiciosa.</p>

## 1.5. MINISTERIO DE HACIENDA

### 1.5.1. Comisión para el Mercado Financiero

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Nivel de oportunidad en la publicación de reporte de información financiera mensual de Bancos	Este indicador mide el promedio de días hábiles que pasan entre que se reciben los reportes de las fiscalizaciones y el momento de la publicación mensual en la página web del servicio. Es un indicador pertinente para medir la celeridad con que se publican los resultados de las fiscalizaciones	La meta comprometida es de 13 días hábiles en promedio desde la recepción de los informes de las fiscalizaciones hasta la publicación en la web institucional. Es una meta apropiada, un periodo de tiempo razonable para procesar la información y generar la publicación en la web.	Se informa un cumplimiento de exactamente un 100%	Los medios de verificación para el cálculo del denominador son adecuados y confiables, son imágenes que muestran la cantidad de publicaciones en el sitio web. Sin embargo, los medios de verificación para el cálculo del numerador, que son los días hábiles transcurridos desde la recepción del informe de la fiscalización hasta su publicación en la web, no son 100% confiables para certificar la fecha de recepción de los informes de fiscalización, sólo se	El indicador a grandes rasgos se debe mantener, es importante medir la velocidad con que se están publicando los resultados de las fiscalizaciones. Pero, se recomienda modificar los requisitos para obtener un medio de verificación que indique claramente la fecha de recepción del informe de fiscalización.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
				puede confiar en la fecha declarada por el servicio. Con respecto a la fecha de publicación en la web los medios de verificación son confiables.	
Porcentaje de compañías de seguros con informe técnico-financiero realizado sobre el total de compañías existentes en el año t.	Este indicador captura la cobertura que tiene el servicio del informe técnico-financiero de las compañías de seguros existentes. Con respecto a la fórmula de cálculo es pertinente	La meta comprometida es de un 72%, la meta tiene un sobrecumplimiento considerable, por lo que lleva a pensar que es una meta poco ambiciosa.	El indicador fue informado con sobrecumplimiento de 113,89 %	Los medios de verificación son pertinentes y confiables	Se recomienda mantener el indicador, porque la formulación es clara y entrega información relevante de la cobertura del servicio con respecto a las compañías de seguros con informe técnico-financiero realizado
Porcentaje de activos de instituciones no bancarias fiscalizadas durante el año t, respecto del total de instituciones no bancarias bajo fiscalización de la	Este indicador muestra el nivel de cobertura de fiscalización que logra el servicio con respecto a la cantidad de activos de instituciones no bancarias que se lograron fiscalizar	La meta comprometida fue de 75%. Es una meta razonable y pertinente.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 104,81%.	Los medios de verificación son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
SBIF durante el año t	con respecto al total de instituciones no bancarias a las cuales les corresponde fiscalización dentro del año. Es un indicador adecuado en forma y fórmula.				
Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la SBIF durante el año t	La fórmula de este indicador refleja perfectamente el objetivo de este, ya que, se requiere calcular la cobertura de la fiscalización de las entidades bancarias en visita inspectiva.	La meta comprometida es de 100%, meta que es pertinente por la importancia y efecto que tienen las entidades bancarias en la sociedad, por lo tanto es necesario que la fiscalización se realice al universo completo de entidades bancarias.	Se informa un cumplimiento de exactamente un 100%.	Los medios de verificación son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador.
Nivel de oportunidad en la publicación del reporte financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito	Este indicador mide el promedio de días hábiles que pasan entre que se reciben los informes de las fiscalizaciones de	La meta comprometida es de 13 días hábiles en promedio desde la recepción de los informes de las fiscalizaciones hasta	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 118,18 %.	Los medios de verificación son pertinentes y confiables.	El indicador a grandes rasgos se debe mantener, es importante medir la velocidad con que se están publicando

Indicador	Comentario, tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>las Cooperativas de Ahorro y Crédito y el momento de la publicación del reporte mensual del servicio en su página web. Es un indicador pertinente para medir la celeridad con que se publican los resultado de las fiscalizaciones.</p>	<p>la publicación en la web institucional. Es una meta apropiada, un periodo de tiempo razonable para procesar la información y generar la publicación en la web.</p>			<p>los resultados de las fiscalizaciones.</p>
<p>Nivel de disponibilidad de sistema de emisión de informe de deuda en oficina de atención de público de SBIF durante el año t</p>	<p>Este indicador mide el porcentaje de tiempo que el sistema de emisiones de informe de deuda en las oficinas del SBIF estuvo disponible. Este es un indicador muy claro y fácil de calcular si se cuenta con un sistema automático de monitoreo, sin este sistema es prácticamente imposible conocer los valores del</p>	<p>La meta comprometida fue de un 99,5% de disponibilidad del sistema de emisión de informes de deuda en la oficina del SBIF. Es una meta pertinente, ya que este sistema es una herramienta clave para la atención de público por parte del servicio, por lo que, se debe aspirar a que este sistema esté el 100% del tiempo operativo</p>	<p>Se informó un cumplimiento del 100%</p>	<p>Los medios de verificación son confiables, sin embargo no son pertinentes, ya que el medio de verificación permitía tener un conteo de la disponibilidad del sistema cada 5 minutos, así funcionaba el sistema de monitoreo que posee en servicio, por lo tanto, el medio de verificación no</p>	<p>Se recomienda modificar este indicador y medir la disponibilidad del sistema con una granularidad mayor que segundo a segundo, por ejemplo, minuto a minuto, o cada 5 minutos.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	numerador de este indicador, ya que la granularidad del indicador es en segundos, es decir, se deben medir la cantidad de segundos que el sistema estuvo disponible.			permitía calcular el tiempo de disponibilidad del sistema con la granularidad que el indicador lo exige, es decir, segundo a segundo.	
Tiempo promedio en la tramitación de inscripción de valores en el año t	El indicador es pertinente porque logra medir correctamente el tiempo promedio, medido en días hábiles, que demora en servicio en tramitar una inscripción de valores.	La meta comprometida fue de 28 días hábiles, se considera que es pertinente por la naturaleza de los trámites medidos en este indicador	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 121,74 %	Los medios de verificación son pertinentes y confiables	Se recomienda mantener el indicador.
Porcentaje de fiscalizados auditados in situ sobre el total de fiscalizados relevantes (para corredores y liquidadores de seguros) durante el año t	El indicador no es pertinente dado el cambio de enfoque que sufrió el centro de responsabilidad a cargo de esta medición, la cual incluye un cambio en sus funciones y procedimientos. Por otra parte, la	La meta comprometida es de 14,71%, que equivale a fiscalizar in situ a 5 entidades de corredores y/o liquidadores de seguros de un total de 34. Esta meta parece adecuada aunque el servicio	Se informó un incumplimiento alcanzando un 79,95% de la meta comprometida	Los medios de verificación son pertinentes y confiables	El servicio declara que el ente responsable de realizar estas fiscalizaciones cambió su enfoque, por lo que esto ya no es parte de las prioridades, por lo tanto se recomienda

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	realización de las fiscalizaciones como hito, no necesariamente contribuye a una mejor detección de hallazgos o en los casos más problemáticos.	no la haya cumplido pero se debió a las dificultades de realizar fiscalizaciones in situ por las dificultades del periodo del año después del 18 de octubre.			eliminar este indicador.
Porcentaje de Actividades de Fiscalización en materia de conflicto de interés y de valorización de activos mantenidos en cartera por los Fondos Patrimoniales realizadas durante el año t.	Es un indicador muy relevante dada la naturaleza de los objetos de fiscalización, que son los conflictos de interés y de valorización de los fondos patrimoniales. No obstante, se refiere nuevamente a la cobertura de hitos de fiscalización, no necesariamente a la capacidad de detectar hallazgos de forma oportuna y adecuada.	La meta comprometida es de 8% de actividades de fiscalización, es una meta relativamente baja considerando la importancia política de la materia de fiscalización	Se informa un cumplimiento de exactamente un 100%	Los medios de verificación son pertinentes y confiables	Se recomienda modificar el indicador, ya que se considera insuficiente, dado que sólo se refiere al número de actividades de fiscalización y no a la calidad de dichas actividades.

### 1.5.2. Servicio de Impuestos Internos

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Porcentaje de trámites realizados en la Unidad Virtual del SII año t</p>	<p>Medición pertinente, orientada a estimar la proporción de trámites que se realizan de manera virtual. Sin embargo, no tiene asociado ningún criterio de calidad desde la perspectiva ciudadana (tiempo de respuesta, satisfacción del usuario respecto el trámite, u otro).</p>	<p>Se considera pertinente la meta. Su valor efectivo (91,6) da cuenta de que son trámites con procesos altamente estandarizados.</p>	<p>La justificación del servicio de sobrecumplimiento es clara y da cuenta de razones directas atribuibles al Servicio.</p>	<p>Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se debiese evaluar cuán pertinente es mantener la medición de este indicador en el tiempo. De acuerdo a la medición efectiva, se da cuenta que los trámites digitalizados tienen una alta penetración en los usuarios, por lo que se espera que su valor no varía drásticamente en el mediano plazo. Para fortalecer el indicador, se sugiere incorporar criterios de calidad en caso de que exista "back-office" en la tramitación (tiempo de respuesta al trámite, satisfacción del solicitante, etc.).</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de Recaudación Total de Impuestos efectiva año t.	Medición pertinente, orientada a estimar la capacidad de recaudación de impuestos (efectividad).	Se considera pertinente la meta comprometida. Su valor (100%) es una declaración del Servicio por alcanzar el máximo potencial de recaudación.	No aplica.	Para efectos de una auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador dada la relevancia país que tiene orientar la recaudación de impuestos a alcanzar el máximo potencial.
Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de acciones equivalentes de controles presenciales al comercio establecido	Medición poco clara ya que se desconoce la metodología para estimar acciones equivalentes asociadas a controles presenciales, por lo que no es factible saber qué tipo de acciones se realizan y cuál es la relevancia relativa de una acción respecto otra. Sin esto no se puede verificar la existencia de sesgos del Servicio a realizar acciones que tienen una mayor ponderación	Si bien se considera pertinente que la meta sea 100%, no se puede saber cuán pertinente es la "Meta de cantidad de acciones equivalentes de controles de presencia para el periodo" (denominador) que establece el Servicio. Este valor, al ser una meta, no debería cambiar. Una adecuada revisión de esto último requiere saber, primero, la capacidad de visitas que tiene el	Existe un sobrecumplimiento de la meta (114%), lo cual puede deberse a un cambio en la "Meta de cantidad de acciones equivalentes de controles de presencia para el periodo" (denominador). Esta meta disminuyó un 30% (de 414.473 a 297.695), lo cual no es explicado por el Servicio. Esto último es relevante ya que la meta debiese ser establecida por el	Con los MV proporcionados, no es clara la ponderación relativa utilizada por el Servicio para dimensionar las acciones equivalentes de las visitas realizadas.	Mantener indicador, pero informando en mayor detalle la metodología para estimar acciones equivalentes de visitas.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	que otras y así aumentar el valor del numerador.	Servicio, y luego - a modo de estimación - aplicar el promedio de acciones equivalentes por visita.	Servicio en función de sus propias capacidades en comprensión del contexto externo, y cualquier cambio debiese explicarse.		
Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de acciones equivalentes de Fiscalización Selectiva año t	Medición poco clara ya que se desconoce la metodología para estimar acciones equivalentes de fiscalización, por lo que no es factible saber qué tipo de fiscalizaciones se realizan y cuál es la relevancia relativa de una fiscalización respecto otra. Sin esto no se puede verificar la existencia de sesgos del Servicio a realizar fiscalizaciones que tienen una mayor ponderación que otras y así aumentar el valor del numerador.	Si bien se considera pertinente que la meta sea 100%, no se puede saber cuán pertinente es la "Meta de cantidad de acciones equivalentes de fiscalización selectiva en el año t" (denominador), la cual - por definición (es una meta) - no debería cambiar. Una adecuada revisión de esto último requiere saber, primero, la capacidad de fiscalizaciones que tiene el Servicio y luego, a modo de estimación, aplicar un promedio de	Existe un cumplimiento de la meta (98%), lo cual puede deberse a un cambio en la "Meta de cantidad de acciones equivalentes de fiscalización selectiva en el año t" (denominador). Esta meta disminuyó un 14,9% (de 4.832 a 4.111), lo cual no es explicado por el Servicio. Esto último es relevante ya que la meta debiese ser establecida por el Servicio en función de sus propias capacidades en comprensión del	Con los MV proporcionados, no es clara la ponderación relativa utilizada por el Servicio para dimensionar las acciones equivalentes de las fiscalizaciones realizadas.	Mantener indicador pero informando en mayor detalle la metodología para estimar acciones equivalentes de fiscalizaciones.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		acciones equivalentes por fiscalización.	contexto externo, y cualquier cambio debiese explicarse.		

### 1.5.3. Servicio de Tesorerías

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas	Apunta a la digitalización del proceso de pago por Operación Renta, medido según cantidad de transacciones efectuadas por vía electrónica. Se considera que es una medición adecuada en cuanto a la unidad de medida empleada y el objetivo al que apunta, respondiendo a sus objetivos estratégicos como institución si se entiende que dicha	Tanto la meta comprometida como los valores efectivos alcanzados han aumentado año a año. Si bien se estableció una meta ligeramente más baja que el cumplimiento del período anterior, se valora la tendencia del Servicio a aumentar la exigencia sobre este indicador. Se considera una meta pertinente.	El indicador está sobrecumplido. El Servicio atribuye esta mejora a la realización de campañas de difusión durante los meses de abril y mayo, orientadas a que los contribuyentes optaran por la opción de depósito electrónico, a través de distintos medios.	Los MV son bastante completos y fáciles de revisar, considerando el uso de planillas excel con la desagregación mensual de las transacciones y archivos con la consolidación de la información, dado el volumen total de transacciones.	Se recomienda mantener el indicador en el corto plazo. Sin embargo, dado que la práctica es atribuible a la ciudadanía, se sugiere eliminarlo en un mediano plazo, una vez que se alcance la tasa más alta posible de penetración del pago digital.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	digitalización es valorada por la ciudadanía o percibida como un servicio más eficiente y eficaz.				
Porcentaje anual recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones)	Indicador vinculado con los objetivos estratégicos del Servicio. Cabe señalar que lo que se mide es cuán eficaz resulta el contacto a través de la plataforma, en cuanto a la capacidad de recuperación de deudas, mas no de la recuperación total de las deudas. Podría existir falencias en los mecanismos de contactabilidad que el Call Center tiene, los que no resultan visibles a través de los antecedentes que este indicador entrega. Es probable que dicha	Si bien la meta comprometida es alcanzada, esta presenta un alza de 0,1 puntos porcentuales respecto a la comprometida en el año anterior, pese al sobrecumplimiento que se observó durante el año 2018. Si bien la meta se cumplió en ambos años, este año se manifestó una baja respecto del resultado efectivo del período anterior, por lo que no es claro si hace falta establecer una meta más ambiciosa o no.	El indicador está sobrecumplido. El Servicio atribuye esto a la planificación y gestión periódica realizada por Plataforma Multicanal. Sin embargo, no se hace referencia a la diferencia con el año 2018.	Los MV son completos y fáciles de revisar, considerando el uso de planillas excel y respaldos en PDF incluyendo desagregaciones mensuales y consolidadas anuales. Sin embargo, no se incluye como desagregación cada uno de los contactos realizados por call center, de modo de conocer otro tipo de antecedentes tales como qué tipo de deudas no son recuperadas, ya que podría haber diferencias por cantidad de deudas	No es claro si el indicador debe ser mantenido o modificado, ya que no existe información suficiente sobre la cantidad de contactos realizados por vía de call center, recuperados o no, y la cantidad y montos de los contactos realizados por otras plataformas. El nivel de efectividad no es tan alto y podrían estar invisibilizándose problemas o aspectos de la gestión que apunten a una mayor recaudación,

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	información sea capturada por el indicador de deuda morosa, pero no es evidente a ojos del equipo de calidad.			o por los montos de cada deuda recuperada.	como explorar otras vías de contacto o priorización sobre ciertas deudas. Es posible que esta información se complemente con el indicador de deuda morosa.
Porcentaje de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t	Se aspira a una atención más rápida de las solicitudes, fijando como estándar de atención los 7 días hábiles. Suponiendo que dicho estándar resulta adecuado al servicio, el indicador logra medir bien el nivel de cumplimiento de dicho estándar. Sin embargo, se pierden de vista los casos que superan este estándar en cuanto a la cantidad de días en que se desvían de la meta.	Si bien la meta comprometida aumenta año a año, los resultados efectivos del Servicio superan el 99% en los últimos tres años, por lo que podría establecerse una meta aún más alta o bien buscar otras formas de medir el mismo objetivo de gestión, entendiendo que podría tratarse de un estándar de atención internalizado en las prácticas del servicio.	El indicador está sobrecumplido, al igual que los últimos años. El Servicio hace referencia a la especialización que se ha adquirido en las distintas tesorerías regionales y provinciales, así como los mecanismos de control y seguimiento desde el nivel central.	Los MV son completos y fáciles de revisar, considerando el uso de planillas excel y respaldos en PDF incluyendo desagregaciones mensuales y consolidadas anuales.	Se sugiere modificar. El proceso pareciera estar estandarizado dados los sobrecumplimientos, considerando además la meta establecida.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje recuperado en el año t, de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1	Pondera el 25% del Servicio. El indicador se vincula directamente con la misión del Servicio. La fórmula hace referencia directa a los montos de dedua recuperados.	La meta ha ido aumentando año a año, así como el cumplimiento, por lo que resulta pertinente. Se valora que se mantenga un estándar alto en los aumentos anuales de la meta comprometida.	El sobrecumplimiento es atribuido al enfoque de las iniciativas estratégicas de cobranza.	Los MV son completos y fáciles de revisar, considerando el uso de planillas excel y respaldos en PDF, incluyendo desagregaciones mensuales y consolidadas anuales. Se añade además la distinción por los montos de deuda, que podría entregar información interesante para indicadores más específicos.	Se sugiere mantener. Se debería mantener la tendencia a aumentar la meta comprometida, conforme a las mejoras que el servicio ha ido implementando.
Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos y Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5	No tiene ponderación de incentivo y se vincula con los productos estratégicos del Servicio.	La meta es menos exigente que otros años, pese a que el Servicio ha presentado sobrecumplimiento en los últimos períodos. Con la información disponible para el equipo, no es clara la razón por la cual	Sobrecumplimiento. El Servicio atribuye este resultado al manejo de riesgo operativo propio y la inexistencia de contingencias insalvables.	Los MV son completos y fáciles de revisar, considerando el uso de planillas excel y respaldos en PDF incluyendo desagregaciones mensuales y consolidadas anuales.	Se sugiere modificar la meta por una que exija más al servicio o se ajuste mejor a los rendimientos que ha tenido efectivamente. También amerita la reflexión respecto de si es necesario como indicador, considerando los cumplimientos

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		se relajó la exigencia.			previos y que se trata de un indicador sin incentivo, por lo que podría tratarse de una práctica incorporada por el Servicio.

## 1.6. MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

### 1.6.1. Dirección de Obras Hidráulicas

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Población protegida en el año t por obras fluviales y de control aluvional entregadas para su uso en el año t	Es un indicador muy relevante y pertinente, ya que considera una actividad que protege a la población de posibles inundaciones o aluviones producidos en cauces naturales.	La meta comprometida es de un 100%, es una meta pertinente, ya que es imperativo proteger al 100% de la población ante estos posibles desastres naturales.	Se informa un cumplimiento de exactamente un 100%	Los medios de verificación son pertinentes y confiables	Se recomienda mantener el indicador.
Porcentaje acumulado de hitos del Plan de	Este indicador mide el porcentaje de avance de los hitos	La meta comprometida fue de un 64,1%, es una	Se informa un 95.94% de	Los medios de verificación son	Se recomienda mantener el indicador,

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/ sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
infraestructura hidráulica de riego 2014-2021 cumplidos al año t	del plan de infraestructura hidráulica de riego 2014-2021, es un indicador relevante para mantener un control del avance deseado del proyecto completo de infraestructura.	meta pertinente ya que considera la planificación inicial del avance de los hitos del Plan de infraestructura hidráulica de riego 2014-2021 que deben ser terminados en este año	cumplimiento de la meta	pertinentes y confiables	considerando la relevancia para el Servicio de llevar a cabo el Plan de infraestructura Hidráulica de Riego 2014-2021 en los tiempos estipulados al momento de planificar este plan.
Porcentaje acumulado de localidades semiconcentradas con APR instalados, pertenecientes al universo de 545 localidades catastrada para el periodo 2015-2020	Este indicador mide el porcentaje de localidades semiconcentradas con APR instalados, pertenecientes al universo de 545 localidades catastrada para el periodo 2015-2020., es un indicador relevante para mantener un control del avance deseado de este proyecto en cuestión	La meta comprometida fue de un 64,1%, es una meta pertinente ya que considera la planificación inicial del avance de los hitos del Plan de infraestructura hidráulica de riego 2014-2021 que deben ser terminados en este año	Se informa un cumplimiento de exactamente un 100%	Los medios de verificación son pertinentes y confiables	Se recomienda mantener indicador
Porcentaje de contratos de construcción de obras de Riego,	Este indicador mide el porcentaje de proyectos que al terminar el costo	La meta comprometida es de 6,3%. Es una meta pertinente.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 108.62%	Los medios de verificación son pertinentes y confiables	Se recomienda mantener indicador

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/ sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
APR, Manejo de Cauces, Control Aluvional y Drenaje Urbano, con aumentos de costo mayores al 20% respecto de los costos considerados en los contratos originales.	final del proyecto es mayor en un 20% al costo original de los contratos iniciales. Es un indicador relevante, ya que es primordial mantener un control en las desviaciones de los costos de los proyectos que se ejecuten.				
Porcentaje de desviación en los Plazos definidos para la Ejecución de contratos de Construcción de Obras de Riego; Obras de Evacuación y Obras Drenaje de Aguas Lluvias; Obras de Control Aluvional y de Manejo de Cauces.	Es un indicador pertinente que permite tener una medición de la desviación porcentual de los plazos definidos en los contratos de las obras.	La meta comprometida es de 12,5%, es una meta pertinente.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 135.87%	Los medios de verificación son pertinentes y confiables	Se recomienda modificar el indicador, existe un problema en la fórmula de cálculo de este indicador, ya que se realiza una sumatoria de la totalidad de los atrasos, considerando a todos los atrasos en la misma magnitud, sin embargo, se considera que el cálculo debería ser un promedio porcentual de las desviaciones en los

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/ sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					<p>plazos determinados. La fórmula actual considera igual de importantes el atraso de 1 día sin importar la magnitud de dicho contrato, es decir, sin un contrato dura 100 días y se retrasa en 1 día, tendrá el mismo impacto si un contrato dura 1 día y se retrasa 1 días. Se considera que estos dos atrasos no pueden ser considerados iguales, ya que el primero significa un atraso de un 1% del plazo original y el segundo significa un atraso del 100% del plazo original. Por lo tanto, lo que se propone es realizar un promedio de los atrasos</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/ sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					porcentuales, en el ejemplo sería el promedio entre 1% y 100% dando un resultado de un 50,5%, y la interpretación sería, en promedio los contratos tuvieron una desviación del 50,5% con respecto al plazo original.
Porcentaje de sistemas APR que no presentan corte de suministro al menos una vez en el período.	Es un indicador muy relevante y pertinente, ya que dice relación con la disponibilidad de agua potable para los pobladores. Por lo tanto es esencial mantener un control sobre los cortes de suministros.	La meta comprometida es de 89%, el servicio informó un cumplimiento mayor que el 89% y dada la importancia para la población de tener acceso a agua potable, se considera que la meta es baja.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 104,49% , sin embargo por error de los medios de verificación se le asignó un 0%	Los medios de verificación son pertinentes y confiables	Se recomienda mantener el indicador
Superficie urbana drenada en el año t por obras de colectores de aguas lluvias entregadas para su uso en el año t	Es un indicador muy relevante, ya que muestra la superficie que fue drenada por aguas lluvias de modo que se eviten inundaciones y se	La meta comprometida es de 100%, es una meta pertinente	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 115%	El medio de verificación es un informe donde el servicio declara los datos necesarios para el cálculo de este indicador, por lo tanto no hay	Se recomienda mantener el indicador

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	proteja a la población y la infraestructura.			manera de detectar la veracidad de estos medios de verificación	

## 1.7. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

### 1.7.1. Servicio Médico Legal

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de Informes Periciales de ADN Filiación, despachados en un plazo igual o inferior 80 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	La medición es pertinente en cuanto busca presentar el cumplimiento de un estándar mínimo de respuesta frente a un producto que, por su naturaleza e importancia jurídica, debe ser elaborado de manera oportuna.	La meta de 95% parece apropiada dada la holgura de 80 días en el despacho del informe al Tribunal correspondiente, pues el promedio de entrega para el total de los informes generados durante el año 2019 fue 51,8 días hábiles.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 102,63%	Los MV son pertinentes y confiables. En primera instancia se rechazó el indicador debido a un error en la plataforma web DIPRES que impidió al evaluador técnico externo revisar el MV "BASE DE DATOS ADN FILIACION 2019.xlsx" el cual se disponibilizó el día 18 de febrero, con constancia por correo de DIPRES.	Se recomienda mantener el indicador y evaluar la posibilidad de rebajar el nº de días hábiles máximos para la entrega de los informes de filiación, a fin de generar un incentivo a la mejora de los tiempos.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
				Con ello, se procede a evaluar el indicador y se verifica que lo cumple correctamente.	
Porcentaje de Informes Periciales de Alcoholemia disponibles para despacho en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles respecto del total de informes disponibles para despacho en año t	La medición es pertinente en cuanto busca presentar el cumplimiento de un estándar mínimo de respuesta frente a un producto que, por su naturaleza e importancia jurídica, debe ser elaborado de manera oportuna.	La meta de 95% parece apropiada dada la holgura de 15 días en el despacho de exámenes al Tribunal o Fiscalía correspondiente, pues el promedio de entrega para el total de los exámenes generados durante el año 2019 fue de 10,3 días hábiles.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 102,74%	Los MV son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador y evaluar la posibilidad de rebajar el nº de días hábiles máximos para la entrega de los exámenes de alcoholemia, a fin de generar un incentivo a la mejora de los tiempos.
Porcentaje de Informes Periciales de Lesionología Forense despachados en un plazo igual o inferior a 10 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	La medición es pertinente en cuanto busca presentar el cumplimiento de un estándar mínimo de respuesta frente a un producto que, por su naturaleza e importancia jurídica, debe ser	La meta de 94,8% parece apropiada dada la holgura de 10 días en el despacho de informes al Tribunal o Fiscalía correspondiente, pues el promedio de entrega para el total de los	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 104,47%	Los MV son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador y evaluar la posibilidad de rebajar el nº de días hábiles máximos para la entrega de los informes de lesionología forense, a fin de generar un

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	elaborado de manera oportuna.	informes generados durante el año 2019 fue de 4,4 días hábiles.			incentivo a la mejora de los tiempos.
Porcentaje de informes periciales de salud mental adultos despachados en un plazo igual o inferior a 35 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	La medición es pertinente en cuanto busca presentar el cumplimiento de un estándar mínimo de respuesta frente a un producto que, por su naturaleza e importancia jurídica, debe ser elaborado de manera oportuna.	La meta de 91,01% parece apropiada dada la holgura de 35 días en el despacho de informes al Tribunal o Fiscalía correspondiente, pues el promedio de entrega para el total de los informes generados durante el año 2019 fue de 23 días hábiles.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 102,78%	Los MV son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador y evaluar la posibilidad de rebajar el nº de días hábiles máximos para la entrega de los informes periciales de salud mental en adultos, a fin de generar un incentivo a la mejora de los tiempos.
Porcentaje de informes periciales de salud mental infantil despachados en un plazo igual o inferior a 35 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	La medición es pertinente en cuanto busca presentar el cumplimiento de un estándar mínimo de respuesta frente a un producto que, por su naturaleza e importancia jurídica, debe ser elaborado de manera oportuna.	La meta de 91,05% parece apropiada dada la holgura de 35 días en el despacho de informes al Tribunal o Fiscalía correspondiente, pues el promedio de entrega para el total de los informes generados durante el año 2019	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 105,7%	Los MV son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador y evaluar la posibilidad de rebajar el nº de días hábiles máximos para la entrega de los informes periciales de salud mental en niños, a fin de generar un incentivo a la

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		fue de 26,7 días hábiles.			mejora de los tiempos.
Porcentaje de Informes Periciales de Sexología Forense despachados en un plazo igual o inferior a 4 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	La medición es pertinente en cuanto busca presentar el cumplimiento de un estándar mínimo de respuesta frente a un producto que, por su naturaleza e importancia jurídica, debe ser elaborado de manera oportuna.	La meta de 96% parece apropiada dada la holgura de 4 días en el despacho de informes al Tribunal o Fiscalía correspondiente, pues el promedio de entrega para el total de los informes generados durante el año 2019 fue de 2 días hábiles.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 100,83%	Los MV son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador.
Porcentaje de Informes periciales Tanatológicos despachados en un plazo igual o inferior a 12 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	La medición es pertinente en cuanto busca presentar el cumplimiento de un estándar mínimo de respuesta frente a un producto que, por su naturaleza e importancia jurídica, debe ser elaborado de manera oportuna.	La meta de 94% parece apropiada dada la holgura de 12 días en el despacho de informes al Tribunal o Fiscalía correspondiente, pues el promedio de entrega para el total de los informes generados durante el año 2019 fue de 7,1 días hábiles.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 101,81%	Los MV son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador y evaluar la posibilidad de rebajar el nº de días hábiles máximos para la entrega de los informes de lesionología forense (de 12 días hábiles a 11 por ejemplo), a fin de generar un incentivo a la mejora de los tiempos.

Todos los indicadores analizados responden, en parte, al principal objetivo institucional del SML: "Responder eficazmente a los requerimientos de los órganos de la administración de justicia y de la ciudadanía, poniendo énfasis, en la modernización de la gestión institucional a nivel nacional, la disminución de los tiempos de respuesta, la calidad de los informes periciales y en la atención a los ciudadanos/ciudadanos." Sin embargo, llama la atención la ausencia de indicadores destinados a medir y analizar el resto de los objetivos estratégicos del Servicio, pues además de los indicadores transversales, el Servicio no presenta indicadores directamente relacionados al fortalecimiento del quehacer institucional en materias de Derechos Humanos, a la actualización de las tecnologías disponibles o al desarrollo estratégico de la medicina legal y ciencias forenses a través del Instituto Carlos Ybar (ver "Objetivos Estratégicos institucionales N°2, 3 y 4 de la FICHA DE DEFINICIONES ESTRATÉGICAS AÑO 2019-2022 (Formulario A1)").

En este sentido, se recomienda incorporar mediciones que permitan conocer el desarrollo de esos objetivos institucionales no presentes en los indicadores 2019 y así mismo reorientar alguno de los indicadores H actuales (todos asociados a tiempo respuesta) hacia la medición de la calidad de los productos elaborados por el Servicio.

## 1.8. MINISTERIO DE SALUD

### 1.8.1. Central de Abastecimientos Del S.N.S.S.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de participación de Cenabast en el gasto devengado en farmacia del Sistema Nacional de Servicios de Salud	El indicador no mide adecuadamente lo que su nombre declara, permitiendo alcanzar valores que carecen de interpretación. Según lo establecido en la nota técnica del indicador y medios de	Se considera una meta pertinente (53%) si se observan las mediciones historias entre los años 2015 y 2018, aumentando sostenidamente de 40% a 47%, respectivamente (ver Balance de	El Servicio entrega diversas razones para justificar sobrecumplimiento (112,77%), las cuales se consideran pertinentes.	Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV entregados en segunda instancia del proceso de validación externa.	Se recomienda corregir la fórmula de cálculo del indicador para garantizar que este tenga valores entre 0 y 100%. Esto se lograría si la fórmula de cálculo fuese la siguiente:

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr ecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>verificación provistos por el Servicio, se concluye que el indicador tiene la siguiente forma:</p> $\frac{g_{CENABAST} \cdot (1 + p_a)}{g_{SNSS}}$ <p>Donde: <math>g_{CENABAST}</math> es el monto efectivo intermediado por CENABAST en el SNSS, <math>(1 + p_a)</math> es el factor de corrección que considera el promedio del ahorro de los últimos 3 períodos alcanzado por CENABAST (<math>p_a</math>), y <math>g_{SNSS}</math> es el monto total devengado en farmacia del SNSS. Dado que el indicador mide participación de "algo" en un "todo", por definición, su valor no puede ser menor a 0% (nada de participación) ni</p>	Gestión Integral 2018).			<p style="text-align: right;"><math>g_{CENABAST}</math></p> $g_{CENABAST} \cdot (1 + p_a)$ <p>Cuya expresión más simplificada sería:</p> $\frac{g_{CENABAST} \cdot (1 + p_a)}{g_{CENABAST} \cdot p_a + g_{SNSS}}$ <p>Donde: <math>g_{CENABAST}</math> es el monto efectivo intermediado por CENABAST en el SNSS, <math>(1 + p_a)</math> es el factor de corrección que considera el promedio del ahorro de los últimos 3 períodos alcanzado por CENABAST (<math>p_a</math>), y <math>g_{SNSS}</math> es el monto total devengado en farmacia del SNSS.</p> <p>A modo de contraste con la medición actual, esta fórmula sí es adecuada – por ejemplo – en caso de que CENABAST tenga una alta participación</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>mayor a 100% (total participación). Esto implica que debiese cumplirse siempre la siguiente restricción</p> $0 \leq \frac{g_{CENABAST} \cdot (1 + p)}{g_{SNSS}} \leq 1$ <p>Sin embargo, esta condición no siempre se cumple. Basta pensar en un escenario donde CENABAST tenga una alta participación (<math>g_{SNSS} \approx g_{CENABAST}</math>). Si esto se cumple, entonces se tendría lo siguiente.</p> $\frac{g_{CENABAST} \cdot (1 + p_a)}{g_{SNSS}} \approx (1 + p_a)$ <p>Luego, el indicador sería igual a <math>1 + p_a</math>, lo cual representa</p>				<p>(<math>g_{SNSS} \approx g_{CENABAST}</math>). En este caso, será cercano a 100% pero siempre menor a este valor.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	un valor mayor a 100%, lo cual no es factible.				
Porcentaje de ahorro en canasta de fármacos e insumos intermediados por CENABAST en relación a la misma canasta comprada individualmente por establecimientos de salud del Sector Público a través de plataforma electrónica Mercado Público.	Medición pertinente, orientada a medir la capacidad de "ahorro" que logra CENABAST estimada a partir de una canasta de fármacos e insumos.	Se considera una meta pertinente (37%) si se observaciones las mediciones históricas entre los 2015 y 2018, aumentando progresivamente de 29,69% a 34,61%, respectivamente (ver Balance de Gestión Integral 2018).	Sin observaciones.	Se sugiere que el Servicio aplique una auditoría a la base de datos donde se informan los productos que conforman la canasta, así como los precios y cantidades utilizados para estimar el "ahorro". Esta auditoría debiese considerar, al menos, los siguientes aspectos: revisión de valores fuera de rango (outliers), revisión de campos en blanco, y valores con distinto tipo de registro (ej.: celdas en blanco cuando debiese haber texto). Asimismo, se recomienda publica la metodología aplicada por la	Una adecuada medición del ahorro debiese comparar (i) precio CENABAST y (ii) precio mínimo en Mercado Público al momento en que CENABAST compra el producto. Dado que no hay registros sobre la metodología utilizada por la empresa externa contratada por el Servicio para obtener estos valores de Mercado Público, se desconoce la estrategia de captura de datos, lo cual podría sesgar la medición.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr ecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
				empresa externa para determina los precios de Mercado Público.	
<p>Porcentaje de Ingresos totales Percibidos año t en relación a los Ingresos totales Devengados año t</p>	<p>Medición pertinente, orientada a estimar la capacidad de recaudación del Servicio respecto los ingresos devengados en el año t.</p>	<p>Existe un comportamiento dispar de la medición efectiva de este indicador entre los años 2015 y 2018, variando en un rango que va de 59% a 80% sin una tendencia clara (ver Balance de Gestión Integral 2018). De este modo, no es posible validar la pertinencia del valor comprometido como meta (76%).</p>	<p>Servicio no cumple con la meta, logrando un cumplimiento de 44,74%. Servicio indicó que esto se debe, principalmente, a un aumento relevante de los "Ingresos devengados año t" (denominador) equivalente a un 260% respecto el proyecto. Sin perjuicio de lo anterior, manteniendo el mismo nivel de ingresos devengados, con el valor efectivo de "Ingresos percibidos año t" (numerador) el indicador hubiese tenido un valor de 65,71%,</p>	<p>Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador dado que contribuye con información relevante sobre la capacidad de recaudación del Servicio.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
			representando un cumplimiento hipotético de 86,46%.		
Porcentaje de cumplimiento en completitud y oportunidad de unidades de fármacos, insumos y dispositivos médicos de Intermediación despachados en relación a lo programado por los Establecimientos de Salud del S.N.S.S. en el año t	Medición pertinente, orientada a estimar el porcentaje de fármacos, insumos y dispositivos médicos de intermediación despachados en completitud y oportunamente a los establecimientos de salud del SNSS en el año t respecto los programados. Sin perjuicio de lo anterior, el indicador puede tener sesgos en su medición, gatillados por fármacos, insumos o dispositivos de alta demanda. Todos los fármacos, insumos y dispositivos tienen la misma relevancia (relación 1:1), por lo que podrían generarse esfuerzos	Dada la fórmula de cálculo y la metodología de medición (todos los fármacos, insumos y dispositivos miden lo mismo), se considera que la meta debiese ser más "ambiciosa". La meta 2019 del indicador fue 84% en un contexto donde debiese tener al 100% (alto costo de oportunidad en salud en caso de no disponer un fármaco, insumo o dispositivo).	Sin observaciones.	Medios de verificación debiesen dar cuenta de algún tipo de registro (ej.: órdenes de despacho) que verifique que los medicamentos fueron entregados en las indicadas por el Servicios cada mes.	Se sugiere modificar el indicador a uno descendente, estimando el porcentaje de incumplimiento (y no cumplimiento) en completitud y oportunidad de unidades fármacos, insumos y dispositivos. Se mide exactamente lo mismo, pero el efecto que tiene el % de cumplimiento respecto la meta cambia. Suponer que para un año t la meta del indicador es de 90% de cumplimiento en completitud y oportunidad (10% de incumplimiento), y la medición efectiva es de 88% (12% de

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>del Servicio por focalizar la entrega de los productos más demandados para así alcanzar "rápidamente" la meta.</p>				<p>incumplimiento). Actualmente, el cumplimiento respecto la meta sería igual a <math>88/90=97,8\%</math> (indicador cumplido). Sin embargo, en caso de medir el incumplimiento en completitud y oportunidad, el cumplimiento respecto la meta sería igual a <math>10/12=83,3\%</math> (indicador incumplido). Con ello se aumentarían los incentivos para aumentar el cumplimiento, o ajustarse en mejor medida a la meta establecida. Sin perjuicio de lo anterior, se recomienda evaluar la opción de cambiar el indicador a uno que mida el</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					<p>porcentaje de establecimientos de salud que recibieron los fármacos, insumos y dispositivos programados en completitud y oportunidad, estableciendo algún margen de holgura (3-5% de diferencia). De este modo, el indicador estaría orientar no solo a verificar la entrega de estos productos, sino también a la efectividad que logra el Servicio para proveer una distribución adecuada entre todos los recintos del país.</p>
<p>Porcentaje de productos de fármacos y dispositivos médicos de Fondo de Farmacia entregadas</p>	<p>Medición pertinente pero con un nombre errado. Si bien el indicador dice "porcentaje de fármacos y dispositivos médicos</p>	<p>Entre los años 2015 y 2018, se verifica que el denominador efectivo del indicador varía en amplio rango de valores (ver Balance</p>	<p>Se logra un sobrecumplimiento de 105%. Importante destacar que el valor efectivo del "Nº de productos de fármacos y</p>	<p>Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador, pero cambiando su nombre a "Porcentaje de entregas de</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr ecumplimiento* informado	Confiabledad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
a clientes en la fecha comprometida	del Fondo de Farmacia entregadas a clientes en fecha comprometida", en los medios de verificación se constata que se mide el "porcentaje de entregas de fármacos y dispositivos médicos cumplidas en las fechas comprometidas".	de Gestión Integral 2018), razón por la cual la meta comprometida para el 2019 (92%) carece de interpretación.	dispositivos médicos de FOFAR programados en fecha mes t" (denominador) representa solo un 59% del valor comprometido en el denominador de la meta 2019 (disminución en la oferta).		productos de fármacos y dispositivos médicos de Fondo de Farmacia entregadas a clientes en la fecha comprometida".

### 1.8.2. Instituto de Salud Pública de Chile

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr ecumplimiento* informado	Confiabledad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de productos declarados como equivalentes terapéuticos al año t, en relación al total de productos farmacéuticos factibles de demostrar equivalencia terapéutica de	Medición pertinente, orientada a la medir la capacidad de revisión de productos declarados como equivalentes terapéuticos al año t. Es un indicador acumulado, por lo que es de suma	Se considera pertinente la meta comprometida (60,6%), ya que es equivalente a declarar como equivalentes a 457 nuevos productos (de 1743 a 2.200), lo cual está en relación con el aumento de productos	Sin observación.	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador dada su simplicidad en la interpretación e impacto de su cumplimiento desde la perspectiva ciudadana. Se sugiere que la definición de la meta se establezca

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
acuerdo a principios activos incorporados en decretos emitidos al año t-1.	relevancia establecer una meta adecuada que represente un avance efectivo durante el año t.	declarados equivalentes (numerador del indicador) que se observa entre los años 2015 y 2018 (ver Balance de Gestión Integral 2018).			considerando (i) productos factibles de demostrar equivalencia y que están pendientes, y (ii) años en los que se espera cerrar esa brecha. Tomando la información del año 2019, se comprometió un avance de 457 nuevos productos equivalentes respecto un universo faltante de 1.893 (3.636 total - 1.743 declarados equivalentes al año t-1), por lo que dicha brecha se cerraría en un plazo de 3-4 años.
Porcentaje de Informes de Resultados para análisis de Especificidad de anticuerpos HLA con antígenos individuales clase I y/o II por Luminex,	Medición pertinente, orientada a medir el cumplimiento de plazos (20 días hábiles) para entregar resultados de análisis de especificidad de	Se considera razonable la meta comprometida (92%), considerando que está en el rango de valores efectivos del indicador entre los años 2015 y 2018 (ver Balance de	Se declara un cumplimiento de 104,78%, con una medición efectiva del indicador igual a 96,4%, en un escenario donde hubo un aumento en la demanda de	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV. Se podría evaluar la opción de entregar una única base de datos, incorporando	Se recomienda mantener el indicador, revisando la metodología utilizada para establecer la meta para períodos futuros (meta debiese establecerse

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
disponibles al usuario en el plazo de 20 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes resueltos en el año t.	anticuerpos HLA con antígenos individuales clase I y/o II por Luminex. La condición de cumplimiento de plazo es un criterio deseable de incorporar en este tipo de métricas (respuestas).	Gestión Integral 2018). Sin perjuicio de lo anterior, lo correcto sería establecer una meta en función de los recursos que dispone el Servicio para entregar los informes requeridos, y no en función de estimaciones tendenciales.	16,1% en este tipo de test.	la variable "mes" como una nueva columna. Ello permitiría realizar una auditoría del MV más eficiente.	en función de los recursos que dispone el Servicio para entregar los informes requeridos, y no en función de estimaciones tendenciales).
Porcentaje de fiscalizaciones a entidades que operan con productos farmacéuticos y cosméticos realizadas en el año t, en relación al total de fiscalizaciones programadas para el año t.	Medición pertinente, orientada a medir el cumplimiento de la programación de fiscalizaciones a entidades que operan productos farmacéuticos y cosméticos en el año t. Medición del indicador supone, por su diseño, una programación de actividades de fiscalización.	Se considera deseable la meta comprometida (100%) pues está orientada a cumplir "lo programado" en función de los recursos disponibles.	Se declara un cumplimiento de 91%, donde las razones atribuidas por el Servicio (situación social) se consideran completamente válidas para este indicador.	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV. Se sugiere que el MV que valida la programación de actividades de fiscalización se formalice a finales del año t-1, o comienzos del año t. Para efectos del 2019, dicho documento fue oficializado ya transcurridos 3 meses del año.	Se recomienda mantener el indicador, evaluando la opción de incorporar aspectos de diseño que fortalezcan la función fiscalizadora del Servicio (por ejemplo, política de fiscalización, programas de fiscalización, objetivos de cada programa, posibles hallazgos, formas de proceder antes hallazgos, formatos de actas, etc.).

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Porcentaje de Informes de Resultado de decomisos priorizados (Ley 20000) despachados a Fiscaldas en plazo menor o igual a 5 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes de Resultado de decomisos priorizados despachados en el año t.</p>	<p>Medición pertinente, orientada a medir el cumplimiento de plazos (5 días hábiles) para entregar Informes de Resultado de decomisos priorizados. La condición de cumplimiento de plazo es un criterio deseable de incorporar en este tipo de métricas (respuestas).</p>	<p>Se considera deseable la meta comprometida (95,2%) pues va en línea con los resultados obtenidos entre los años 2015 u 2018 (ver Balance de Gestión Integral 2018). Sin perjuicio de lo anterior, lo correcto sería establecer una meta en función de los recursos que dispone el Servicio para entregar los informes requeridos, y no en función de estimaciones tendenciales.</p>	<p>Sin observación.</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV. Se podría evaluar la opción de entregar una única base de datos, incorporando la variable "mes" como una nueva columna. Ello permitiría realizar una auditoría del MV más eficiente.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador, revisando la metodología utilizada para establecer la meta para períodos futuros (meta debiese establecerse en función de los recursos que dispone el Servicio para entregar los informes requeridos, y no en función de estimaciones tendenciales).</p>
<p>Porcentaje de Informes de Resultados para confirmación serológica de Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), disponibles al usuario en el plazo de 10 días hábiles en</p>	<p>Medición pertinente, orientada a medir el cumplimiento de plazos (10 días hábiles) para entrega Informes de Resultados para confirmación serológica de VIH. La</p>	<p>Se considera pertinente la meta comprometida (91%) ya que está dentro del rango de valores obtenidos por el Servicio entre los años 2016 y 2018 (ver Balance de Gestión Integral</p>	<p>Se declara un cumplimiento de 104,84%, con una medición efectiva del indicador igual a 95,4% en un escenario donde hubo un aumento en la demanda de</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV. Se podría evaluar la opción de entregar una única base de datos, incorporando la variable "mes"</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador, revisando la metodología utilizada para establecer la meta para períodos futuros (meta debiese establecerse en función de los</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
el año t, en relación al total de Informes resueltos en el año t	condición de cumplimiento de plazo es un criterio deseable de incorporar en este tipo de métricas (respuestas).	2018). Sin perjuicio de lo anterior, lo correcto sería establecer una meta en función de los recursos que dispone el Servicio para entregar los informes requeridos, y no en función de estimaciones tendenciales.	6,7% en este tipo de test.	como una nueva columna. Ello permitiría realizar una auditoría del MV más eficiente.	recursos que dispone el Servicio para entregar los informes requeridos, y no en función de estimaciones tendenciales).
Porcentaje de Informes de Resultados de ensayos para arsénico inorgánico y sus metabolitos metilados, disponibles al usuario en el plazo de 9 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes resueltos en el año t.	Medición pertinente, orientada a medir el cumplimiento de plazos (9 días hábiles) Informes de Resultados de ensayos para arsénico inorgánico y sus metabolitos metilados. La condición de cumplimiento de plazo es un criterio deseable de incorporar en este tipo de métricas (respuestas).	Se considera pertinente la meta comprometida (93%) ya que está dentro del rango de valores obtenidos por el Servicio entre los años 2016 y 2018 (ver Balance de Gestión Integral 2018). Sin perjuicio de lo anterior, lo correcto sería establecer una meta en función de los recursos que dispone el Servicio para entregar los informes requeridos, y no en función de	Se declara un sobrecumplimiento de 105,384%, con una medición efectiva del indicador igual a 98% en un escenario donde hubo un aumento en la demanda de 84,1% en este tipo de ensayos.	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV. Se podría evaluar la opción de entregar una única base de datos, incorporando la variable "mes" como una nueva columna. Ello permitiría realizar una auditoría del MV más eficiente.	Se recomienda mantener el indicador, revisando la metodología utilizada para establecer la meta en períodos futuros (meta debiese establecerse en función de los recursos que dispone el Servicio para entregar los informes requeridos, y no en función de estimaciones tendenciales).

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		estimaciones tendenciales.			

## 1.9. MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

### 1.9.1. Subsecretaría de Telecomunicaciones

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Austral	Este indicador mide el avance del proyecto Fibra Óptica Austral, contabilizando el porcentaje de avance con respecto a la cantidad de hitos que se han realizado con respecto a la cantidad total de hitos que contempla el proyecto. Es una medición pertinente y necesaria.	La meta comprometida es de un 79% de avance del proyecto al año t. Es una meta pertinente ya que es concordante con los plazos estipulados en la formulación del proyecto.	Se informa un cumplimiento de exactamente un 100%.	Los medios de verificación son confiables y pertinentes.	Se recomienda modificar el indicador. En primer lugar existe un problema en la fórmula del indicador, ya que el numerador está definido como "Nº. de hitos ejecutados del proyecto Fibra Óptica Austral en el año t", lo que se desprende de este indicador es que se contabilizan la cantidad de hitos que se ejecutaron en el año t, sin embargo el servicio midió en el

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					<p>           numerador de este indicador a la cantidad de hitos que se han ejecutado hasta el año t, es decir, el servicio también contabilizó dentro del numerador hitos que se ejecutaron en los años anteriores al año t. Además, si se contabilizaran la cantidad de hitos que se llevaron a cabo en el año t, entonces el indicador no mediría lo que se está buscando, que es el avance del proyecto, ya que el avance del proyecto no sólo depende de la cantidad de hitos que se llevaron a cabo en el año t, sino que también de la cantidad de hitos que faltan por completar o de la         </p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					<p>cantidad de hitos que estaban planeados a completarse dentro del año. Es imperante que se aclare la fórmula de este indicador para que mida lo que se desea medir.</p>
<p>Porcentaje de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en un tiempo máximo.</p>	<p>El espíritu de esta medición es tener un control sobre el tiempo de resolución de las denuncias realizadas en al SUBTEL. Sin embargo, al contabilizar el porcentaje de denuncias que fueron resultas en un periodo máximo de tiempo hace perder información valiosa que dice relación de cuanto se demoraron las denuncias que no fueron resultas antes del tiempo</p>	<p>La meta comprometida es de un 62% de denuncias resultas antes del tiempo máximo que está definido como 25 días hábiles. Es una meta pertinente.</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 153.23%, el servicio indico que se debe a que durante este periodo se profundizó en la mejora de prácticas de trabajo y la consolidación del proceso de autogestión de trámites en las Macro Zonas Regionales de Subtel con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Santiago Concepción,</p>	<p>Los medios de verificación son confiables y pertinentes.</p>	<p>Se recomienda modificar el indicador, modificando la fórmula contabilizando el periodo promedio que demoran las denuncias en ser resultas.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>máximo, entonces estas denuncias podrían demorar 1 días hábil más o 20 años más y el indicador seguiría obteniendo el mismo resultado.</p>		<p>Araucanía y Puerto Montt condición que impactó de forma significativa en los tiempos de tramitación.</p>		
<p>Porcentaje de penetración de banda ancha fija residencial por hogar.</p>	<p>La medición es pertinente y la fórmula mide lo que desea medir.</p>	<p>La meta comprometida es de un 50% de penetración de banda ancha fija residencial por hogar. Es una meta razonable y pertinente.</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 108%, el servicio indicó que el sobrecumplimiento se debe a que se proyectó el año 2019 con valores de crecimiento conservadores, dada la tendencia observada durante el 2018. Adicionalmente, durante el 2019 la empresa Entel reclasificó alrededor de 70.000 conexiones que estaban contabilizadas como móviles y las registró como fijas</p>	<p>Los medios de verificación son confiables y pertinentes.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
			(conexiones de banda ancha fija inalámbrica) a partir de enero 2019, lo que ha incrementado el parque de conexiones fijas residenciales durante el año 2019.		
Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados	La medición es pertinente y la fórmula mide lo que desea medir.	La meta comprometida es de un 26% de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados, es una meta pertinente	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 103.85%.	Los medios de verificación son confiables y pertinentes.	Se recomienda mantener el indicador.
Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo.	El espíritu de esta medición es tener un control sobre el tiempo de resolución de los reclamos con insistencia en al SUBTEL. Sin embargo, al contabilizar el porcentaje de reclamos que	La meta comprometida es de un 60%. Es una meta pertinente.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 153.33%, el servicio aclaró que en 2019 se ha trabajado fuertemente en el rediseño de procesos tanto a nivel central como regional, mediante	Los medios de verificación son confiables y pertinentes.	Se recomienda modificar el indicador, modificando la fórmula contabilizando los días hábiles promedio que demoran los reclamos con insistencia en ser resueltos.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>fueron, resultas en un periodo máximo de tiempo hace perder información valiosa que dice relación de cuanto se demoraron las denuncias que no fueron resultas antes del tiempo máximo, entonces estas denuncias podrían demorar 1 días hábil más o 20 años más y el indicador seguiría obteniendo el mismo resultado.</p>		<p>el uso de sistemas informáticos, que potenciaron la estandarización del proceso de atención y resolución de reclamos tanto en back y front office, permitiendo mantener la normalización de los procedimientos de trabajo generando y aplicando medidas concretas de mejora continua que impactaron los tiempos de tramitación y por consecuencia la optimización los plazos de respuesta a los usuarios.</p>		
<p>Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de</p>	<p>La fórmula mide lo que se desea medir y es pertinente con respecto al producto estratégico 4 del servicio.</p>	<p>La meta comprometida es de 147 días hábiles en promedio para el tiempo de tramitación de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 104.26%</p>	<p>Los medios de verificación son confiables y pertinentes</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabledad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
radiodifusión sonora.		servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora. Es una meta pertinente.			

#### 1.9.2. Secretaría y Administración General de Transportes

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabledad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Índice de variación de tiempos de viaje de las personas en ejes de la red vial básica de la ciudad de Santiago	Medición pertinente, orienta a medir la variación en los tiempos de viajes de una red básica (representativa) de la ciudad de Santiago. Indicador complejo de interpretar pero necesario de medir desde la perspectiva ciudadana.	Se compromete una meta de 101%, lo cual significa que el tiempo promedio de viaje de las personas aumenta. No es factible validar la pertinencia de esta meta ya que - para evaluarla - se requiere de información asociada a iniciativas que puedan afectar los tiempos de viaje desde la oferta de transporte (mejoras en las calles, inversión para	Por las razones ya entregadas, no es posible realizar una observación sobre el cumplimiento del indicador.	Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV. Se destaca la gran claridad en la metodología y buena documentación.	Se recomienda mantener el indicador dado el impacto ciudadano y utilizada que tiene disponer de esta información para adecuados procesos de toma de decisiones.

Indicador	Comentario, tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		transporte sustentable como bicicleta, nuevas rutas exclusivas, etc.) y la demanda de transporte (aumento en la población, mayor demanda de autos, etc.).			
Muertos en siniestros de tránsito por cada 10.000 vehículos	Medición pertinente, orientada a medir la siniestralidad de los accidentes de tránsito. Indicador simple de interpretar.	No se considera pertinente la meta establecida. Entre el periodo 2015-2018, el indicador bajó de 3,40 a 2,81 muertos en siniestro de tránsito por cada 10.000 vehículos. Sin embargo, para el 2019, se estableció una meta de 3,16 muertos por cada 10.000 vehículos, cifra que es incluso superior al promedio del indicador en ese periodo de tiempo (3,075) (ver Balance Gestión Integral 2018 del Servicio).	Sobrecumplimiento es justificable en cuanto existe una disminución de muertos estimados para la meta establecida (de 1.740 a 1.617) pese a que el parque automotriz aumentó (de 5.509.234 a 5.671.394). Sin embargo, como ya se mencionó, este sobrecumplimiento podría ser menor si se hubiese considerado valores próximos a los logrados en los años 2017 y 2018 (2,81 muertos por	Para efectos de una auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	No es del todo claro cómo se vinculan las distintas acciones del Servicio respecto al resultado final del indicador. Se recomienda mantener la medición dada su relevancia para toma de decisiones, incorporando como parte de los requisitos técnicos un análisis sobre la efectividad que pueden tener distintas campañas de seguridad vial en fechas icónicas (como Semana

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
			10.000 vehículos) (ver Balance Gestión Integral 2018 del Servicio).		Santa, Año Nuevo, etc.).
Porcentaje de cumplimiento de la frecuencia en los servicios de buses de transporte público de Santiago	Medición pertinente, orientada a supervisar el cumplimiento de la frecuencia de servicios de buses de transporte público en Santiago.	Se compromete una meta de 95,5%, cuya pertinencia debiese ser evaluada en función de metas establecidas en los contratos de los servicios (criterio técnico).	Si bien no hubo un sobrecumplimiento, se verifica que el cumplimiento se logra en un escenario donde el denominador efectivo ("mediciones a buses de Transantiago efectuadas en año t") fue un 31,8% menor que el valor comprometido en la meta. Servicio atribuye la situación social del 4to trimestre 2020.	Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador por su utilidad para verificar la frecuencia de buses de Transantiago.
Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados de líneas que reciben el	Medición pertinente, orientada a supervisar el cumplimiento de rebaja tarifaria en transporte público	Se establece una meta alta (96,8%). Dado que un mismo vehículo puede ser fiscalizado (y contabilizado más de 1 vez), el	Sin observaciones.	Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador para supervisar adecuadamente el cumplimiento de rebajas tarifarias.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
subsidio a la oferta en zonas reguladas	que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas.	indicador incentiva al Servicio a desarrollar acciones de fiscalización suficientes para lograr que el cumplimiento de la rebaja tarifaria se cumpla en un 96,8% del tiempo en vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas.			
Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas	Medición pertinente, orientada a supervisar el cumplimiento de rebaja tarifaria en transporte público que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas.	Se establece una meta alta (93,6%) pero menor a su indicado análogo para vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas (96,8%). Su interpretación es equivalente: incentiva al Servicio a desarrollar acciones de fiscalización suficientes para lograr que el cumplimiento de la	Si bien no hubo un sobrecumplimiento, se verifica que el cumplimiento se logra en un escenario donde el denominador efectivo (Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizadas en el año t) fue un 37% menor que el valor comprometido en la meta. Servicio no entrega	Para efectos de una auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador para supervisar adecuadamente el cumplimiento de rebajas tarifarias.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		rebaja tarifaria se cumpla en un 93,6% del tiempo en transporte público que recibe subsidio a la oferta de zonas no reguladas.	justificaciones a esto.		
Porcentaje de cumplimiento de regularidad en los servicios de buses de transporte público de Santiago	Medición pertinente, orientada a supervisar el cumplimiento de la regularidad de servicios de buses de transporte público en Santiago.	Se compromete una meta de 85,16%, cuya pertinencia debiese ser evaluada en función de metas establecidas en los contratos de los servicios (criterio técnico).	Sin observaciones dada la falta de antecedentes en los MV.	Se sugiere revisar Informe de Validación Externa 2019 y mejorar evidencia en relación a los puntos allí mencionados.	Se recomienda mantener el indicador por su utilidad para verificar la regularidad de buses de Transantiago.
Porcentaje de cumplimiento ponderado de proyectos provenientes de los PMTU que hayan alcanzado la etapa de diseño y/o de ejecución al año t	Medición pertinente orientada a supervisar el cumplimiento de proyectos PMTU que hayan alcanzado la etapa de diseño y/o ejecución al año t.	Se considera poco pertinente la meta comprometida si se verifica el valor del indicador a inicios del 2019, lo cual implicaría cumplir una meta de 100% en 90 años. Según el MV "Planilla de seguimiento del indicador que consolida los datos del numerador y del denominador	Se verifica un sobrecumplimiento, el cual se explicaría principalmente porque la meta establecida para el año 2019 no se ajustó a las estimaciones realizadas por el Servicio.	Para efectos de una auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador si el objetivo es verificar el "estado de cumplimiento" de los proyectos PMTU, incluyendo algunas de las siguientes mejoras. (I) Ajustar la ponderación de proyectos en diseño y en ejecución, en el entendido que ambas acciones

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr ecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		<p>establecido para el año 2019", Hoja Resumen, se verifica que a inicios del año 2019 se contabilizaban 69 proyectos en estado de diseño, de los cuales 32 ya estaban en ejecución. Por lo tanto, el indicador a inicio del 2019 era igual a <math>0,5 \cdot (69+32)/365 = 50,5/365</math>. Al comparar dicho valor con la meta (<math>53,5/365</math>), se verifica que se compromete un aumento de 3,5 en el denominador. Esto es equivalente - por construcción de la fórmula de cálculo - que existen 7 cambios de estados en proyectos PMTU (ya sea pasen a diseño o ejecución). Con este nivel de meta, los 365 proyectos</p>			<p>requieren esfuerzos que no son del todo equivalente (relación 1:1 en cuanto a los recursos requeridos). (II) En caso de mantener la relación 1:1 entre proyectos en diseño y ejecución, entonces se sugiere que el numerador del indicador aumente anualmente en un valor promedio igual a 31,45, lo cual sería equivalente a que se registren 62,9 cambios de estados de proyectos PMTU (ya sea a diseño o ejecución), logrando cumplir la cantidad de proyectos restantes en un periodo de 10 años, tal como se establece en la nota del indicador.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr. e cumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV.	Recomendación sobre el indicador
		PMTU lograrán haber alcanzado la etapa de diseño y/o ejecución en cerca de 90 años (en promedio, se requieren $(365 \times 2 - 101) / 10 = 62,9$ cambios de estado de proyectos PMTU para cumplir el 100% en 10 años).			
Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro de plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	Medición pertinente, orientada a medir el cumplimiento de los plazos de respuesta a requerimientos ciudadanos (según tipo de requerimiento) en el año t.	Se considera pertinente la meta (98%), la cual apunta a cumplir los plazos de respuestas en casi la totalidad de los requerimientos.	Sin observaciones.	Para efectos de una auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador, y utilizarlo de manera desagregada para mejorar los tiempos de respuesta de cada tipo de requerimiento (e incluso disminuirlos en el corto plazo).

## 1.10. MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

### 1.10.1. Serviu Región de los Ríos

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de Barrios terminados el año t, respecto del total de Barrios a terminar el año t.	Es un indicador que mide el porcentaje de barrios a terminar en el año t, que efectivamente terminan en el año t. Es un indicador relevante y pertinente ya que tiene directa relación con un producto estratégico del servicio.	La meta comprometida es de 100%, es decir, terminar la totalidad de los barrios programados a terminar en el año. La meta es pertinente, ya que es un producto estratégico del servicio y debe cumplirse la programación del término de estos proyectos.	Se informa un cumplimiento de exactamente un 100%.	Los medios de verificación son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador, la fórmula es clara y mide lo que se desea medir.
Porcentaje de campamentos con gestión de cierre realizada al año t, respecto al catastro de campamentos del año 2011	Lo que busca este indicador es obtener información acerca del avance del programa de gestión de cierre de los campamentos. Esta información es valiosa para evaluar la gestión del	La meta comprometida es de un 100%, es una meta pertinente.	Se informa un cumplimiento de exactamente un 100%.	Los medios de verificación son pertinentes y confiables.	Se recomienda modificar el indicador. El problema de la fórmula de este indicador es que no entrega demasiada información acerca de la gestión del año en cuestión, ya que, el indicador

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida.	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado.	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>servicio. Sin embargo, la fórmula de este indicador no es muy informativa sobre la gestión que se realiza el año en cuestión, La nota técnica no ayuda en la solución de este problema ni tampoco lo empeora, ya que es un problema de estructuración de la fórmula. El valor que toma este indicador no es relevante ni pertinente.</p>				<p>mide el porcentaje de campamentos con gestión de cierre que se han cerrado desde el 2011 a la fecha. Entonces, la cantidad de campamentos que estaban cerrados hasta el año 2018 eran de 19 de un total de 21. Si por alguna razón el servicio no hubiera cerrado ningún campamento durante el 2019, entonces el valor de este indicador hubiera sido <math>19/21=90,47\%</math>, cumpliendo un 90,47% de la meta comprometida, sin haber cerrado ningún campamento durante el 2019, es decir, sin haber hecho ningún esfuerzo. Por lo</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					<p>tanto, se recomienda que la fórmula de este indicador considere el porcentaje de campamentos que restan por cerrar que efectivamente se cierran durante el año t. En ese caso los campamentos que quedaban por cerrar eran 2, y, siguiendo con el ejemplo, en el año 2019 no se cierra ninguno, por lo tanto, el indicador tomaría el valor de 0%, que es un valor que efectivamente refleja lo que se realizó durante el año.</p>
<p>Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado</p>	<p>Lo que busca este indicador es obtener información acerca del avance de las obras relacionadas a la pavimentación con respecto al</p>	<p>La meta comprometida es de un 14,05%, es una meta pertinente, dado que es un avance razonable en relación con la</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 111.6%. El servicio indicó que tuvo una mejor gestión de licitaciones y</p>	<p>Los medios de verificación son pertinentes y confiables.</p>	<p>Se recomienda modifica el indicador. El problema de la fórmula de este indicador es que no entrega demasiada información acerca</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
de kilómetros de pavimentos.	déficit regional estimado. Esta información es valiosa para evaluar la gestión del servicio. Sin embargo, la fórmula de este indicador no es muy informativa sobre la gestión que se realiza el año en cuestión, la nota técnica no ayuda en la solución de este problema ni tampoco lo empeora, ya que es un problema de estructuración de la fórmula. Por otro lado, la formulación de este indicador tiene un grave problema que no indica el año en el cual se realiza la estimación del déficit de kilómetros de pavimentos, según los medios de verificación se infiere que esta	capacidad de avance del servicio en obras de esta naturaleza.	contrataciones, por lo que se logró iniciar la ejecución de obras de manera temprana.		de la gestión del año en cuestión, ya que, el indicador mide el porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados desde el año 2016 a la fecha. Entonces, la cantidad de kilómetros pavimentados hasta el 2018 eran de 14,2 km de un total de 116,7. Si por alguna razón el servicio no hubiera avanzado ningún kilómetro el 2019, entonces el valor de este indicador hubiera sido $14,2/116,7=12,16\%$ , cumpliendo un 86,6% de la meta comprometida, sin haber avanzado ningún kilómetro durante el 2019. Por lo tanto, se

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>estimación se realizó el año 2015, pero en ninguna parte se explicita que el valor considerado en el numerador de este indicador será la estimación realizada ese año. El valor que toma este indicador no es relevante ni pertinente.</p>				<p>recomienda que la fórmula de este indicador considere el porcentaje de kilómetros que restan por pavimentar al año t, que efectivamente se pavimentan durante el año t. Además, se debe aclarar en el nombre del indicador, en la fórmula o en la nota técnica el año donde se realiza la estimación del déficit de pavimentación, es decir, el año 2015.</p>
<p>Porcentaje de Proyectos Urbanos Terminados y entregados a la comunidad el año t respecto del total de Proyectos Urbanos a terminar en el año t</p>	<p>La medición es pertinente y la fórmula mide lo que se desea medir, que es el porcentaje de avance de las obras presupuestadas a terminar durante el año.</p>	<p>La meta comprometida es de un 100%, es una meta pertinente.</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 125%, el servicio indicó que este sobrecumplimiento se debe a que se incorporó un proyecto de forma tardía para ser terminando durante</p>	<p>Los medios de verificación son pertinentes y confiables.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
			el 2019, por lo tanto, no se tuvo en consideración al momento de definir el denominador del indicador.		
Porcentaje de subsidios de arriendo activados al año t, en relación al total de subsidios de arriendo seleccionados en el año t-2	El indicador mide el porcentaje de personas que activan sus subsidios para el arriendo desde el año 2017 hasta el 2019, la fórmula logra medir lo que el indicador propone	La meta comprometida es de un 30,07%. Es una meta pertinente al tener en consideración que la activación de este beneficio depende del mercado inmobiliario y los precios de los arriendos, el servicio no tiene efecto significativo en la variación de estas variables, pero aun así afecta directamente en el indicador.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 110.11%.	Los medios de verificación son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador.
Porcentaje viviendas terminadas al año t en relación al déficit habitacional estimado en la	Este indicador mide el porcentaje de avance en la reducción del déficit habitacional al año 2019.	La meta comprometida es de un 84,45%, es una meta pertinente y su valor tiene	Se informó un cumplimiento de un 95.13% de la meta. Esto se debe a que los programas DS10	Los medios de verificación son pertinentes y confiables.	Se recomienda mantener el indicador.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Encuesta CASEN vigente (Quintiles I, II, III de Ingreso)		explicación en el con los programas DS10.	son muy lentos de tramitar.		

## 1.11. MINISTERIO DEL DEPORTE

### 1.11.1. Instituto Nacional de Deportes

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de avance financiero de las obras hasta el año t de los proyectos de infraestructura deportiva del Programa de Infraestructura 2019-2022	El indicador con su fórmula mide lo que declara y es pertinente.	La meta comprometida es de un 31,70% de avance financiero en las obras de los proyectos de infraestructura deportiva. Sin embargo, el cumplimiento fue más del 200% de la meta comprometida, lo que lleva a pensar que la meta fue demasiado conservadora.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 242.65%, el servicio indicó que esto se debe a factores tales como la mejor coordinación entre las distintas áreas institucionales que llevaron a desarrollar de una forma más eficiente las distintas tareas relacionadas con la ejecución de Obras, particularmente destacó la realización	Los medios de verificación son confiables y pertinentes	Se recomienda modificar el indicador para los siguientes años, primero en actualizar la meta, ya que la meta de este año fue demasiado conservadora. En segundo lugar, debería modificarse la fórmula del indicador ya que el numerador indica "Monto M\$ avance financiero de las obras de los proyectos del Programa de

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
			<p>oportuna de las licitaciones, en los tiempos planificados, para comenzar la ejecución de las obras con prontitud. Todo esto permitió una mejor ejecución del gasto.</p>		<p>Infraestructura Deportiva IND 2019-2022 adjudicados con Toma de Razón por la CGR, cuando corresponda, hasta el año t", entonces el indicador del próximo año considerará lo que ya se realizó durante el 2019, porque correspondería al avance "hasta" el año t, por lo que dado el nivel de avance del año 2019, es posible que el 2020 no se avance nada y aun así se cumpla el indicador.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Porcentaje de beneficiarios de actividades físicas formativas y recreativas administradas por el IND respecto a la población nacional entre 2 y más años</p>	<p>Si bien el indicador entrega una aproximación a la participación de la población nacional en actividades físicas, relacionado con el Objetivo estratégico N°1 de la institución, se mide en un mismo indicador tanto la inscripción a talleres de carácter permanente, con la participación de beneficiarios en actividades de difusión específicas del Instituto, lo que no responde a la periodicidad de las prácticas deportivas.</p>	<p>La meta comprometida para es de un 6,72% de beneficiarios de actividades físicas formativas y recreativas administradas por el IND respecto de la población nacional entre 2 y más años. Es una meta adecuada, considerando que el denominador considera la población nacional.</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 100.89%</p>	<p>Los medios de verificación son confiables y pertinentes.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador. Sin embargo, parece pertinente estudiar en más detalle modificaciones que permitan que el indicador sea más preciso y entregue mejor información para la gestión, e separando diferentes tipos de actividad física, pensando en definiciones más ajustadas de la población objetivo (por tramo etario).</p>
<p>Porcentaje de logros deportivos de carácter internacional categoría todo competidor, respecto a la cantidad de</p>	<p>El indicador mide lo que se desea y tiene directa relación con el objetivo estratégico número 2 del servicio.</p>	<p>La meta comprometida es de un 10,32% de logros deportivos. La meta es pertinente.</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 213.86%, el servicio ha informado que esto se debe al énfasis otorgado a las</p>	<p>Los medios de verificación son confiables y pertinentes.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
participaciones año t que cuentan con financiamiento del IND			disciplinas de combate, las que se han ido potenciando como un eje estratégico deportivo, junto con el mayor desarrollo experimentado por el deporte paralímpico, ha permitido incrementar notoriamente el número de resultados obtenidos a nivel internacional.		
Porcentaje de personas que participan en competencias organizadas por el IND respecto de la población nacional entre 9 y 40 años	El indicador mide lo que se desea y tiene directa relación con el objetivo estratégico número 1 del servicio.	La meta comprometida es de un 3,80%. Es una meta pertinente.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 102.89%	Los medios de verificación son confiables y pertinentes.	Se recomienda mantener el indicador.
Porcentaje de productos deportivos financiados por FONDEPORTE efectivamente ejecutados según	El indicador mide lo que se desea y tiene directa relación con el objetivo estratégico número 3 y 5 del servicio.	La meta comprometida es de un 91,03%. Es una meta pertinente.	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 103.03%.	Los medios de verificación son confiables y pertinentes.	Se recomienda mantener el indicador.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
fiscalizaciones en terreno por IND					
<p>Porcentaje de Proyectos Deportivos tramitados y financiados en el año t en 40 días corridos o menos</p>	<p>El indicador mide lo que se desea y tiene directa relación con el objetivo estratégico número 5 del servicio.</p>	<p>La meta comprometida es de un 70,13%. Es una meta pertinente.</p>	<p>El indicador fue informado con un sobrecumplimiento de 118.32%, el servicio indicó que esto se explica por la entrada en vigencia de un nuevo procedimiento destinado a optimizar el proceso de tramitación y financiamiento de los proyectos deportivos, y una mejora sustantiva observada en la gestión federativa. En enero de 2019, el IND reformuló el procedimiento de gestión de convenios y transferencias a proyectos deportivos de alto rendimiento, con el objetivo de aumentar la</p>	<p>Los medios de verificación son confiables y pertinentes.</p>	<p>Se recomienda modificar el indicador, adaptando la fórmula para contabilizar el periodo promedio que demoran los Proyectos Deportivos en ser tramitados y financiados. Si se calcula el porcentaje de proyectos deportivos que fueron tramitados y financiados en un tiempo menor a 40 días corridos, entonces para los proyectos que demoren más que eso no importará cuanto se el periodo de atraso, si es un día más o si son dos años más el indicador valdrá lo mismo.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
			<p>           coordinación entre las partes involucradas y, con ello, mejorar los tiempos de tramitación de la transferencia de los recursos a las federaciones. Y, otro lado, en términos de rendición de cuentas, las federaciones superaron las expectativas estimadas: un gran número de federaciones logró presentar sus rendiciones de cuentas con recepción conforme (sin observaciones), sin quedar bloqueadas para recibir financiamiento de nuevos proyectos, a diferencia de lo ocurrido el 2018, en donde el bloqueo         </p>		

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
			por rendición de cuentas era una de las causales del retraso de la transferencia de recursos.		

En términos generales, los indicadores del Servicio resultan pertinentes y se ajustan a las definiciones estratégicas del Servicio. Sin embargo, instan a una reflexión en cuanto a que, en su mayoría, apelan a la participación o cobertura de las actividades realizadas, pudiendo existir enfoques más detallados de cómo se ejecuta una estrategia que involucre más a la población en la práctica deportiva, que introduciría interrogantes sobre si el tipo de actividades, planes y programas resultan pertinentes y cómo son valorados por la población.

En términos de deporte competitivo y alto rendimiento, se enfoca en la participación y los premios recibidos, que si bien son resultados deseables del Servicio, podrían quedar algo alejados de su gestión directa. En otras palabras, los esfuerzos que se requieren de parte del IND probablemente se enfoquen en entregar el soporte necesario para formar deportistas de alto rendimiento y su práctica deportiva, lo que en un mediano y largo plazo puede traducirse en resultados en términos de reconocimientos obtenidos por los(as) mismos(as).

## 1.12. MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA

### 1.12.1. Gobierno Regional Región Magallanes y Antártica Chilena

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t, respecto del presupuesto vigente al 30 de abril	Medición pertinente, orientada a supervisar el avance de la ejecución presupuestaria de la inversión al 30 de junio del año t en base al presupuesto vigente al 30 de abril. Incentiva a Servicio a monitorear ítem de inversión durante el primer semestre y a poder tomar acciones durante el segundo.	Se considera pertinente la meta de 50%, en la medida que el presupuesto público se estructure según el presupuesto del periodo anterior. Ello, porque existen incentivos de los Servicios a gastar la totalidad del presupuesto, por lo que es razonable suponer que la mitad del presupuesto deba estar gastado a mitad de año. Sin embargo, en caso de cambiar la lógica en la que se estructura el presupuesto (ej.: presupuesto base 0), entonces el porcentaje debería definirse en función	Se informa un sobrecumplimiento de 173%, sin un mayor análisis del mismo por parte del Servicio. Pese a ello, no se considera que este sobrecumplimiento implique cambios en la meta para futuros periodos, en la medida que se mantenga una base presupuestaria según lo dispuesto el año anterior.	Dado que el MV más pertinente es un reporte de SIGFE, este indicador podría ser rápidamente validado por DIPRES (en su rol de administrador de la plataforma) mediante la generación de un reporte que valida el cumplimiento (o no) según la información que haya registrado el Servicio. Esto es factible considerando que el indicador establece como fecha de medición el día 30 de junio.	Se recomienda mantener en la medida que el presupuesto se estructure según los recursos disponibles por el Servicio el año anterior. En caso de cambiar la lógica para elaborar presupuesto (ej.: base 0), entonces el indicador podría mantenerse pero la meta debiese ajustarse en base algún criterio (ej.: inversiones priorizadas para el semestre 1).

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		de inversiones prioritizadas para el primer semestre del año t.			
Porcentaje de gasto efectivo en obras del subtítulo 31 sobre lo estipulado en el contrato inicial de las obras terminadas en el año t	Medición pertinente, orientada a supervisar la desviación efectiva en el gasto efectivo de obras terminadas del subtítulo 31 respecto lo establecidos en sus contratos. La desviación presupuestaria en los proyectos es un criterio de éxito de los mismo (junto con el cumplimiento de plazos y calidad de los productos/inversiones), por lo que es totalmente deseable su medición.	El Servicio compromete una meta de 102%, equivalente a una desviación de 2% en el gasto efectivo de proyectos del subtítulo 31, sin ahondar en las razones de esto. Si bien sería deseable que todos los GORE tengan una desviación similar, en la práctica pueden existir razones propias de la región (ej.: regiones extremas) cuyas características geográficas, climáticas, u otras, puedan acentuar esta desviación. Establecer una desviación en función de dichas características	Servicio reporta un cumplimiento parcial de 94,53% de la meta. El Servicio indica que ello se debe al desconocimiento sobre el monto de los contratos iniciales de obras FNDR en el momento de definir la meta. Este argumento no se considera válido, ya que no ahonda en las razones de la desviación en la medición y no especifica posibles causas de gestión de los proyectos o del mismo Servicio que podrían haber incidido en ello.	Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV. Sin perjuicio de lo anterior, junto a toda la información que presenta el Servicio para identificar las obras consideradas en la medición (código BIP, nombre proyecto, monto original del contrato, gasto efectuado al 31/12, etc.), se podría incluir variable que indique la unidad técnica responsable de la ejecución (ej.: SERVIU, dirección del MOP, municipio, etc.). Ello, en el entendido que los GORE no son las	Se recomienda evaluar la opción de modificar el indicador para incentivar al Servicio en ahondar en las razones de por qué se producen las desviaciones en los montos de los contratos. Una alternativa sería cambiar el indicador a uno descendente que capture la misma información con la siguiente fórmula de cálculo: porcentaje de desviación máxima durante el año t / porcentaje de desviación efectiva durante el año t. De acuerdo a esta alternativa, el indicador tendría un

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador.
		<p>implica que el Servicio ahonde en las razones de por qué se generaron estas desviaciones, e identificar aquellas causas que son externas y otras que puedan ser atribuibles a su gestión.</p>		<p>unidades técnicas responsables de la ejecución de las obras.</p>	<p>cumplimiento de 2%/7,9%= 25%.</p>
<p>Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t</p>	<p>Medición pertinente, orientada a identificar iniciativas de inversión del subtítulo 31 de arrastre al 30 de abril del año t. Una identificación oportuna de obras de arrastre efectivamente permitiría mejorar las gestiones del Servicio en relación a actualización de la calendarización y programación financiera.</p>	<p>Se considera pertinente la meta establecida por el Servicio (96,2%), el cual apunta a que casi la totalidad de las obras de arrastre serán identificadas durante el primer cuatrimestre del año.</p>	<p>Sin observación.</p>	<p>Para efectos de una auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador dada su fácil interpretación y relevancia para la actualización y planificación financiera.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Porcentaje de Presupuesto FNDR de Inversión del año t, comprometido como arrastre para el año siguiente</p>	<p>Medición pertinente, orientada a estimar el porcentaje de presupuesto FNDR de inversión se encuentra comprometido de un año a otro. Es un indicador que, por sí mismo, no es ascendente o descendente. Por un lado, no es deseable gastar todos los recursos FNDR de Inversión el mismo año (meta 0%) ya que implicaría que no existen proyectos por esta línea para el corto-mediano plazo. Y, por otro lado, no es deseable que todo se comprometa como arrastre para el año siguiente (meta 100%) ya que implicaría una señal de bajo desempeño</p>	<p>No se cuenta con antecedentes suficientes para validar la pertinencia de la meta establecida (75%), principalmente porque - como ya se argumentó - el indicador no es total ascendente o descendente.</p>	<p>Sin observación.</p>	<p>Para efectos de una auditoria documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador, pero se requiere un mayor trabajo del Servicio por disponer argumentos claros del por qué se establece un determinado valor para la meta. Esto, en principio, debiese ser resultado de un análisis sobre el comportamiento de las inversiones FNDR (comportamiento de la ejecución, tamaño de la inversión, cumplimiento de plazos, programación estimada vs real, etc.), lo cual permitiría establecer metas alineadas con la estrategia regional.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	desde la perspectiva ciudadana ("todo se verá mañana").				
Porcentaje de proyectos en ejecución con financiamiento F.N.D.R. supervisados en el año t	Medición pertinente, orientada a estimar el porcentaje de proyectos FNDR que son supervisados. Indicador tiene directa relación con la capacidad fiscalizadora/supervisora del Servicio.	Se considera totalmente deseable que la meta sea del 100%, tal como fue comprometida por el Servicio.	Sin observación.	Para efectos de una auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador, pudiendo evaluarse la opción de incorporar nuevos requisitos técnicos que mejoren la planificación de las supervisiones. Algunos de estos requisitos pueden ser: (i) elaboración de una programación anual de supervisiones para el período t con aprobación del Jefe de Servicio (máximo al 30 de abril), y (ii) elaboración de un procedimiento formal de la supervisión (objetivo de la supervisión, posibles hallazgos, formas de proceder

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					antes hallazgos, formatos de actas, etc.).
Porcentaje de recursos ejecutados de la provisión PEDZE en el año t respecto de los recursos de la provisión PEDZE decretados en el año t	Medición pertinente, orientada a estimar la ejecución efectiva de montos asociados al Plan Especial de Desarrollo de Zonas Extremas (PEDZE).	Se considera pertinente la meta de 100% establecida por el Servicio, considerando que son recursos focalizados para el desarrollo de zonas extremas.	No fue factible validar el cumplimiento declarado por el Servicio (100%) por inconsistencia en los medios de verificación.	Para efectos de una auditoría documental, se consideran pertinentes los MV, previa revisión de inconsistencias que podrían existir entre un mismo valor declarado en distintos archivos.	Se recomienda mantener el indicador sin modificaciones.
Porcentaje del monto sancionado por el CORE del presupuesto FNDR y FONDEMA del año t asociado a proyectos de inversión vinculado a objetivos de la Política de Ciencia y Tecnología ó de la Política de Turismo de la región vigentes.	Medición deseable pero sumamente específica, orientada a medir recursos FNDR y FONDEMA del año t sancionados por el CORE para proyectos de inversión vinculados a objetivos de dos políticas (de Ciencia y Tecnología, y de Turismo). Al ser recursos sancionados, no implica necesariamente que	No se cuenta con antecedentes suficientes para validar la pertinencia de la meta establecida (21%), principalmente porque se desconoce el nivel de deseabilidad de lograr el porcentaje planteado (y no otro).	Si bien hubo un cumplimiento de 100%, se releva el hecho de que la totalidad de proyectos de inversión considerados en el indicador son iniciativas financiadas por FNDR.	Para efectos de una auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador sin modificaciones.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	los proyectos de inversión se hayan concretado.				
Promedio de días corridos desde la identificación presupuestaria de las iniciativas de inversión del subtítulo 31 hasta que se encuentran contratadas	Medición pertinente, orientada a estimar el tiempo promedio (en días corridos) que transcurren desde la identificación presupuestaria de iniciativas de inversión subtítulo 31 y su contratación en el año t. Permite evaluar la capacidad de gestión del Servicio por contratar o adjudicar contratos relacionados a estas iniciativas de inversión.	No se cuenta con antecedentes suficientes para validar la pertinencia de la meta establecida (151 días) dado que guarda directa relación con la capacidad del Servicio por llevar a cabo procesos de contratación.	Si bien hubo un cumplimiento de 98,5%, el indicador se vuelve poco útil si no existen razones fundadas que justifiquen la meta establecida (cercana a 5 meses), especialmente aquellos proyectos que aumentan el tiempo promedio.	Para efectos de una auditoría documental, se consideran pertinentes los MV, pudiendo mejorarse si la información de bases de datos se presentase en formato de Excel.	Se recomienda evaluar la opción de modificar el indicador orientándolo a medir cuántas iniciativas de inversión logran ser contratadas o adjudicadas en un plazo no mayor a un determinado número de días (ej.: 150 días). Ello implicaría que el Servicio obtenga estadísticas de sus procesos y establezca una meta que incentive el cumplimiento de plazos para todos los proyectos.

## 1.12.2. Oficina Nacional de Emergencia

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr ecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de boletines (informativos, estados de precaución, alertas o alarmas) del Sistema Nacional de Alarma de Maremoto (SNAM), difundidos al Sistema Nacional de Protección Civil (SNPC), en a lo más 4 minutos desde su recepción en el CAT Nacional	Medición pertinente, orientada a medir la capacidad de difusión de ONEMI al SNPC de boletines asociados a sismos igual o mayor a 5.0 Richter. Indicador no hace referencia a cómo se difunden los boletines. Indicador no considera el tiempo que demora la elaboración de cada boletín, lo cual es relevante para una respuesta oportuna antes eventuales maremotos.	Se considera pertinente la meta comprometida (97%), aunque la situación deseable es que sea 100% (todos los boletines son informados en el tiempo establecido).	Sin observación.	Se sugiere incorporar fecha de recepción de informe en CAT Nacional, y fecha de envío de informe, en el entendido de que un evento podría ocurrir a las 23:59 y la medición se trasladaría al otro día.	Se recomienda cambiar el indicador, orientándolo a medir el porcentaje de boletines que no son difundidos en el tiempo establecido (4 minutos). Con ello se le daría mayor ponderación al incumplimiento de una acción gravitante para SNPC. Se sugiere incorporar en la nota técnica una explicación sobre lo que se entenderá por difundido, entendido que la información puede ser vía e-mail (no garantiza lectura inmediata) o por radio (considera recepción inmediato de mensaje).

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr ecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Porcentaje de comunas con a lo menos un funcionario municipal capacitado en cursos presenciales de la Academia de Protección Civil en el año t</p>	<p>Medición orientada a medir la cobertura que se alcanza en los cursos de la Academia de Protección Civil en las comunas del país. Indicador poco relevante para medir cuán preparadas están las comunas en los tópicos de los cursos de la Academia si se contabilizan comunas utilizando como criterio que haya, al menos, 1 funcionario capacitado. Este criterio es claramente poco suficiente para que dicho conocimiento tenga un efecto al interior de la institución y, por consiguiente, contribuya a mejorar la respuesta del municipio ante situaciones de</p>	<p>No se considera pertinente la meta establecida (33%), considerando que los cursos tuvieron una convocatoria a nivel nacional, sin establecer ningún criterio de focalización (ej.: orientar cursos para municipios de comunas costeras, comunas aisladas, etc.).</p>	<p>Se informa un cumplimiento de 88,88%, justificado por el Servicio por la suspensión de un curso en la Región de Aysén durante octubre 2019, y la baja asistencia en cursos en las Regiones Metropolitana y de O'Higgins. Esta última razón (baja asistencia) no se considera razonable como motivo para el incumplimiento del indicador.</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda ajustar el indicador en dos aspectos. Primero, cambiar la exigencia para contabilizar comunas en el numerador, exigiendo que los funcionarios capacitados sean de áreas estratégicas del municipio para el SNPC (como DIDECO o SECPLA). Segundo, dado que no existe ningún criterio de priorización para saber qué comunas capacitar, se sugiere contabilizar regiones donde, por ejemplo, en más del 33% de sus comunas tienen municipios con funcionarios capacitados. Sin perjuicio de lo anterior, si el objetivo es medir la capacidad de la Academia de</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>emergencia. Esto podría acentuarse si se consideran otros factores organizaciones, como lo es la tasa de rotación de personal.</p>				<p>Protección Civil para ejecutar un programa de capacitación, entonces el indicador debiese ser porcentaje de cursos ejecutados que fueron programados para el año t.</p>
<p>Porcentaje de comunas con a lo menos un funcionario municipal capacitado en microzonificación de riesgo en el año t</p>	<p>Medición orientada a medir la cobertura que se alcanza en capacitación de microzonificación de riesgos. Indicador poco relevante para medir cuán preparadas están las comunas considerando en este tema si se contabilizan comunas utilizando como criterio que haya, al menos, 1 funcionario capacitado. Este criterio es claramente poco suficiente para que</p>	<p>No se cuenta con antecedentes suficientes para validar la pertinencia de la meta establecida (23%), específicamente sobre los tiempos de duración de las capacitaciones. Es relevante señalar que el Servicio no da cuenta de que la programación de capacitaciones en microzonificación se asocie a algún criterios de focalización que priorice algunas</p>	<p>Sin observación.</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda ajustar el indicador en dos aspectos. Primero, cambiar la exigencia para contabilizar comunas en el numerador, exigiendo que los funcionarios capacitados sean de áreas estratégicas del municipio para la microzonificación de riesgos (es decir, mejorar los criterios de participación, aumentar número de participantes, etc.). Segundo, dado que no existe ningún</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	dicho conocimiento tenga un efecto al interior de la institución y, por consiguiente, contribuya a mejorar la respuesta del municipio ante situaciones de emergencia.	comunas respecto otras.			criterio de priorización para saber qué comunas capacitar, se sugiere contabilizar regiones donde, por ejemplo, en más del 23% de sus comunas tienen municipios con funcionarios capacitados (es decir, lograr la meta comprometida pero en todas las regiones). Sin perjuicio de lo anterior, si el objetivo es medir la capacidad del Servicio por realizar capacitación en microzonificación de riesgo, entonces el indicador debiese ser porcentaje de cursos ejecutados que fueron programados para el año t.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Porcentaje de Establecimientos Educativos capacitados en el Plan Integral de Seguridad Escolar en el año t</p>	<p>Medición orienta a medir el alcance anual que tienen las capacitaciones sobre Plan Integral de Seguridad Escolar en EE el año t. Indicador poco relevante ya que no contabiliza EE capacitados, sino número EE en donde participó - al menos -1 funcionario en las capacitaciones (se verifica en sus MV). Este criterio es claramente poco suficiente para que dicho conocimiento tenga un efecto al interior de la institución y, por consiguiente, contribuya a mejorar la respuesta del municipio ante situaciones de emergencia. Es de suma relevancia señalar que el</p>	<p>No se cuenta con antecedentes suficientes para validar la pertinencia de la meta establecida (5%), principalmente porque se desconoce las características y recursos de cada curso (ej.: duración, condiciones de participación, etc.).</p>	<p>Se informa un sobrecumplimiento de 120%, lo cual es atribuido por el Servicio por la solicitud de apoyo a sus unidades regionales para realizar capacitaciones en zonas menos afectadas por manifestaciones sociales.</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda ajustar el indicador en dos aspectos. Primero, dejar explícito los criterios de exigencia para contabilizar EE en el numerador. Estos criterios debiesen ser funcionarios en áreas estratégicas de los EE para efectos de llevar a cabo el Plan Integral de Seguridad Escolar. Segundo, dado que no existe ningún criterio de priorización para saber qué EE capacitar, se sugiere contabilizar regiones donde, por ejemplo, en más del 5% de sus EE tengan funcionarios capacitados (es decir, lograr la meta comprometida pero en todas las regiones). Sin perjuicio de lo</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>indicador no establece en su fórmula de cálculo o nota técnica los criterios para contabilizar una EE en el numerador.</p>				<p>anterior, si el objetivo es medir la capacidad del Servicio por realizar capacitación en microzonificación de riesgo, entonces el indicador debiese ser porcentaje de cursos ejecutados que fueron programados para el año t.</p>
<p>Porcentaje de publicaciones de sismos de mediana y mayor intensidad en sistema PT (Página web y Twitter) en a lo más 6 minutos año t.</p>	<p>Medición pertinente, orientada a medir la eficiencia del Servicio en reportar a la ciudadanía a través de su página web y cuenta Twitter información sobre sismos de mediana y mayor intensidad. Indicador deseable desde la perspectiva ciudadana.</p>	<p>Se considera pertinente la meta comprometida (95%), aunque la situación deseable es que sea 100% (todos las publicaciones son informados en el tiempo establecido).</p>	<p>Sin observación.</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV, revisando previamente la consistencia que tiene la información que se entrega en distintas partes.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador.</p>
<p>Porcentaje de regiones con ejercicio de simulacros Sector</p>	<p>Medición orientada a medir el alcance que tienen los ejercicios de</p>	<p>No se cuenta con antecedentes suficientes para validar la pertinencia</p>	<p>Se informa un cumplimiento de 68,42%, lo cual es justificado por</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se</p>	<p>Se recomienda ajustar el indicador, orientándolo a estimar el número</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Educación realizados en el año t	simulacros en el sector educación en las regiones del país. Indicador poco relevante ya que no permite cuantificar el alcance efectivo de los ejercicios (ej.: número de instituciones que hayan participado del ejercicio).	de la meta establecida (19%), principalmente porque se desconoce la dimensión de recursos que conlleva la realización de estos simulacros. Se presume que podría ser pertinente comprometer 3 regiones al año bajo el supuesto de que estos ejercicios requieran un alto nivel de coordinación con el sector educación y otros actores del SNPC.	Servicio por la no realización de un simulacro planificado para al Región de La Araucanía el día 16/11/19 dadas las manifestaciones sociales.	consideran pertinentes los MV.	de instituciones (o personas) que hayan participado de los ejercicios de simulacros. Actualmente, se corre el riesgo de que se contabilicen regiones con muy baja participación de los ejercicios, lo cual afecta directamente al objetivo que buscan dichos ejercicios. De mantenerse el indicador, se recomienda incorporar en la nota técnica del indicador (o fórmula de cálculo) algún criterio de exigencia para contabilizar regiones (ej.: porcentaje de regiones donde participaron más de X instituciones y establecimientos en los ejercicios de simulacros).

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Porcentaje de simulacros de borde costero en regiones cubiertas con Plan de Medios en el año t</p>	<p>Medición orientada a medir el alcance que tienen los simulacros de borde costero en regiones cubiertas con Plan de Medios. Indicador poco relevante ya que no permite cuantificar el alcance efectivo de los ejercicios de simulacro (ej.: número de instituciones que hayan participado del ejercicio), estableciendo solo que exista un Plan de Medios para el cual - tampoco - se cuenta o exige una estimación de su alcance.</p>	<p>No se cuenta con antecedentes suficientes para validar la pertinencia de la meta establecida (20%), principalmente porque se desconoce la dimensión de recursos que conlleva la realización de estos simulacros. Se presume que podría ser pertinente comprometer 3 regiones al año bajo el supuesto de que estos ejercicios requieran un alto nivel de coordinación entre actores del borde costero y otros del SNPC.</p>	<p>Se informa un cumplimiento de 65%, lo cual es justificado por Servicio por la no realización de un simulacro planificado para la Región de Los Ríos el día 30/10/19 dadas las manifestaciones sociales.</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda ajustar el indicador, orientándolo a medir el alcance que tienen los ejercicios de simulacros en borde costero, ya sea mediante la estimación de instituciones (o personas) que hayan participado de los ejercicios, o bien el alcance que podría tener el Plan de Medios. Actualmente, se corre el riesgo de que se contabilicen regiones donde hubo muy baja participación de los ejercicios pero con un Plan de Medios, lo cual afecta directamente al objetivo que buscan dichos ejercicios. De mantenerse el indicador, se recomienda incorporar en la</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					<p>nota técnica del indicador (o fórmula de cálculo) algún criterio de exigencia para incorporar criterios de alcance en las regiones con simulacros (ej.: porcentaje de regiones donde participaron más de X instituciones o personas que haya participado de los ejercicios de simulacro de borde costero).</p>
<p>Tiempo promedio del primer reporte de sismos al Sistema Nacional de Protección Civil en el año t</p>	<p>Medición pertinente, orientada a medir la eficiencia (tiempo) que tarda el envío del primer reporte de sismos al SNPC. Indicador no hace referencia a cómo se envía el reporte (ej.: correo electrónico). Indicador considera el tiempo que demora la elaboración de cada</p>	<p>Se considera pertinente la meta comprometida (3,5 minutos), considerando que se requiere la respuesta más rápida posible ante este tipo de eventos.</p>	<p>Se informa un sobrecumplimiento de 151,52%, lo cual es justificado por el Servicio dado los trabajos en reforzar las capacitaciones y contacto con la red de informantes de Mercalli.</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda que la meta del indicador se establezca automáticamente a partir del valor efectivo del año anterior. Dado que este indicador es resultado director de los procesos internos de la institución, es deseable que el cumplimiento sea, al</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	reporte, por lo que lo hace una medición adecuada.				menos, mejor o igual que el año anterior.

### 1.13. MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

#### 1.13.1. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de jóvenes que son beneficiarios del Subsidio al Empleo de la Ley N°20.338 en el año t, en relación al total de jóvenes que conforman la población potencial	Medición pertinente, orientada a medir la cobertura del programa Subsidio al Empleo en el universo de jóvenes que conforman la población potencial. Indicador de fácil interpretación. Dado que el indicador mantiene constante el denominador tanto en la meta como medición efectiva, el porcentaje de	Se considera pertinente la meta comprometida (32,7%) en la medida que el presupuesto del programa se haya mantenido similar a años anteriores. Lo relevante de la meta es el número de beneficiarios efectivos (numerador), el cual depende directamente de la disponibilidad presupuestaria del	Se informa un cumplimiento de 89,91%, justificado por el Servicio por una mejora en los procesos de validación de requisitos del subsidio, los que aumentaron el nivel de egreso del programa y - por ende - beneficiarios efectivos. Cabe señalar que el Servicio no da cuenta de una metodología o	Dado que se contabilizan beneficiarios con, al menos, 1 pago del Subsidio al Empleo, se recomienda incorporar como variable adicional a las base de datos de beneficiarios el número de pagos que recibe cada uno de ellos para efectos de validar si estos cumplen este requisito técnico de manera individual.	Se recomienda mantener el indicador, evaluando la opción de incorporar como exigencia el diseño de una metodología para estimar el número de beneficiarios que se esperan alcanzar durante el año t en el programa de Subsidio al Empleo. Esta metodología debiese ser clara en los supuestos y métodos que utiliza

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>cumplimiento se interpreta como el porcentaje que beneficiarios efectivos respecto los beneficiarios programados (o estimados) para el año t.</p>	<p>programa (a mayor presupuesto se esperan más beneficiarios). Se verifica que este número es similar al que se observa en mediciones efectivas del indicador en años anteriores (del orden de 30 a 33 mil) (ver Balance de Gestión Integral 2018). Por lo tanto, es razonable la meta en la medida el programa mantenga un presupuesto similar año tras año.</p>	<p>supuestos utilizados para definir la meta y, más específicamente, el valor del numerador comprometido.</p>		<p>el Servicio para estimar los operandos del indicador, información utilizada para tener su estimación, análisis de sensibilidad para evaluar distintos escenarios ante variaciones de parámetros utilizados en los supuestos, condiciones de entorno que podrían afectar las estimaciones (como restricciones presupuestarias), y toda otra información que permita replicar las estimaciones que realiza el Servicio al momento de comprometer.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>Porcentaje de mujeres que son beneficiarias del Subsidio al Empleo de la Mujer, Art. 21 de la Ley N°20.595, en relación al total de las mujeres que conforman la población potencial</p>	<p>Medición pertinente, orientada a medir la cobertura del programa Subsidio al Empleo de la Mujer en el universo de mujeres que conforman la población potencial. Indicador de fácil interpretación. Dado que el indicador mantiene constante el denominador tanto en la meta como medición efectiva, el porcentaje de cumplimiento se interpreta como el porcentaje que beneficiarias efectivas respecto las beneficiarias programadas (o estimadas) para el año t.</p>	<p>Se considera pertinente la meta comprometida (19%) solo si el presupuesto del programa se redujo respecto años anteriores. Lo relevante de la meta es el número de beneficiarias efectivas (numerador), el cual depende directamente de la disponibilidad presupuestaria del programa (a mayor presupuesto se esperan más beneficiarias). Se verifica que este número es del orden de 36 y 38 mil beneficiarias en los últimos dos años (ver Balance de Gestión Integral 2018), pero la meta comprometida por el Servicio para el año 2019 se traduce</p>	<p>Se informa un sobrecumplimiento de 119,47%, justificado por el Servicio por el no cumplimiento de los supuestos usados por el Servicio para definir la meta. Cabe señalar que el Servicio no da cuenta de una metodología o supuestos utilizados para definir la meta y, más específicamente, el valor del numerador comprometido.</p>	<p>Dado que se contabilizan beneficiarias con, al menos, 1 pago del Subsidio al Empleo de la Mujer, se recomienda incorporar como variable adicional a las base de datos de beneficiarios el número de pagos que recibe cada uno de ellos para efectos validar si estos cumplen este requisito técnico de manera individual.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador, evaluando la opción de incorporar como exigencia el diseño de una metodología para estimar el número de beneficiarias que se esperan alcanzar durante el año t en el programa de Subsidio al Empleo de la Mujer. Esta metodología debiese ser clara en los supuestos y métodos que utiliza el Servicio para estimar los operandos del indicador, información utilizada para tener su estimación, análisis de sensibilidad para evaluar distintos escenarios ante variaciones de parámetros</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		en 33 mil beneficiarios, lo cual es razonable solo si el presupuesto disminuye (o bien aumenta el número de pagos promedio por beneficiar).			utilizados en los supuestos, condiciones de entorno que podrían afectar las estimaciones (como restricciones presupuestarias), y toda otra información que permita a replicar las estimaciones que realiza el Servicio al momento de comprometer.
Porcentaje de personas capacitadas del Programa Capacitación en Oficios (Registro Especial) durante el año t, respecto del total de personas beneficiarias de cursos de capacitación del Programa que finalizan en el año t	Medición pertinente, orientada a medir el porcentaje de aprobación de beneficiarios del Programa de Capacitación en Oficios. Indicador de fácil interpretación.	Se considera pertinente la meta comprometida (71,4%), considerando que el valor efectivo del indicador varía entre 71 y 77,9% entre los años 2015 y 2018 (ver Balance de Gestión Integral 2018). Asimismo, se verifica que el número de personas beneficiarias de cursos estimadas para el año 2019	Se informa un sobrecumplimiento de 113,17%, justificado por el Servicio por una satisfactoria ejecución de los cursos. No obstante, se verifica que el cumplimiento se logra en base a un número de personas capacitadas muy menor al comprometido en la meta: se capacitaron 3.449 personas y la	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador, evaluando la opción de incorporar como exigencia el diseño de una metodología para estimar el número de personas capacitadas durante el año t (denominador). Esta metodología debiese ser clara en los supuestos y métodos que utiliza el Servicio para

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr ecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		(denominador) está en el rango de valores efectivos observados en años anterior (entre 11 y 12 mil capacitados finalizados).	meta contemplaba 11.900.		estimar los operandos del indicador, información utilizada para tener su estimación, análisis de sensibilidad para evaluar distintos escenarios ante variaciones de parámetros utilizados en los supuestos, condiciones de entorno que podrían afectar las estimaciones (como restricciones presupuestarias), y toda otra información que permita a replicar las estimaciones que realiza el Servicio al momento de comprometer.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador -
<p>Porcentaje de personas capacitadas del Programa Transferencias al Sector Público durante el año t, respecto del total de personas beneficiarias de cursos de capacitación del Programa Transferencias al Sector Público que finalizan en el año t</p>	<p>Medición pertinente, orientada a medir el porcentaje de aprobación de personas capacitadas del Programa de Transferencias al Sector Público. Indicador de fácil interpretación.</p>	<p>Se considera pertinente la meta comprometida (92,3%), considerando que el valor efectivo del indicador varía entre 90 y 95% entre los años 2015 y 2018 (ver Balance de Gestión Integral 2018). Sin embargo, no es factible verificar si el número de personas beneficiarias de cursos estimadas para el año 2019 (denominador) sea pertinente puesto que el valor efectivo de años anteriores tiene un amplio rango de valores (entre 2.638 y 8.312).</p>	<p>Se informa un cumplimiento de 104,01%, verificándose que este porcentaje se logra en base a un número de personas capacitadas menor al comprometido en la meta: se capacitaron 4.482 personas y la meta contemplaba 6.500.</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador, evaluando la opción de incorporar como exigencia el diseño de una metodología para estimar el número de personas capacitadas durante el año t (denominador). Esta metodología debiese ser clara en los supuestos y métodos que utiliza el Servicio para estimar los operandos del indicador, información utilizada para tener su estimación, análisis de sensibilidad para evaluar distintos escenarios ante variaciones de parámetros utilizados en los supuestos, condiciones de</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					entorno que podrían afectar las estimaciones (como restricciones presupuestarias), y toda otra información que permita replicar las estimaciones que realiza el Servicio al momento de comprometer.
<p>Porcentaje de personas colocadas en el mercado de trabajo, a través del Programa Fortalecimiento OMIL, en el año t-1, con al menos 2 cotizaciones en el Sistema Previsional al 6° mes a partir de la fecha de colocación, en relación al total de colocados</p>	<p>Medición pertinente, orientada a medir la efectividad del Programa Fortalecimiento OMIL para la colocación de personas. De manera tácita, el indicador considera que una persona fue colocada exitosamente en el mercado laboral si presenta - al menos - dos cotizaciones entre los meses 4to y 6to después de egresar.</p>	<p>Se considera pertinente la meta comprometida (66%) considerando que el valor efectivo del indicador es consistente con las dos últimas mediciones efectivas disponibles (66,9% y 67,4% para los años 2015 y 2016). (Ver Balance de Gestión Integral 2018). Asimismo, se verifica que el número total de colocados estimados para el año 2018 (denominador de la</p>	<p>Se informa un cumplimiento de 89,85%, justificado por el Servicio por el dinamismo del mercado laboral. Sin perjuicio de ello, el indicador se calcula en base a un número mayor de colocados (denominador): la meta contemplaba 60.480 colocados, y en términos efectivos fueron 64.585 colocados el año t-1.</p>	<p>Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV. Como sugerencia, se recomienda complementar en la base de datos de participantes del programa una variable que indique el número de cotizaciones logradas por cada persona colocada en el mercado de trabajo a fin de validar de manera individualmente el</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador, evaluando la opción de incorporar como exigencia el diseño de una metodología para estimar el número total de personas colocadas el año t-1 (denominador). Esta metodología debiese ser clara en los supuestos y métodos que utiliza el Servicio para estimar los operandos del indicador,</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		meta 2019) es de 60.480, menor a los valores efectivos observados en las últimas mediciones mencionadas (72 y 79 mil, respectivamente).		cumplimiento del requisito de cotización.	información utilizada para tener su estimación, análisis de sensibilidad para evaluar distintos escenarios ante variaciones de parámetros utilizados en los supuestos, condiciones de entorno que podrían afectar las estimaciones (como restricciones presupuestarias), y toda otra información que permita a replicar las estimaciones que realiza el Servicio al momento de comprometer.
Porcentaje de personas colocadas en el mercado del trabajo a través del Programa de Fortalecimiento OMIL, respecto del	Medición pertinente, orienta a medir el alcance del Programa de Fortalecimiento OMIL en la población desocupada	Se considera pertinente la meta comprometida (10,1%) ya que está en el rango del valor efectivo del indicador el año 2018 (7,8%). Sin	Se informa un sobrecumplimiento de 144,55%, justificado por el Servicio por la consolidación de un proceso de vinculación y	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador.

Indicador	Comentario: tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobr e cumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
total de la población desocupada	(población objetivo). Indicador de fácil interpretación. No se define en la fórmula de cálculo ni en la nota técnica los requerimientos para contabilizar a una persona como colocada en el mercado del trabajo.	embargo, para los años 2015-2017, el valor efectivo del indicador fue superior (entre 15 y 17%).	fidelización con las empresas. No existen diferencias significativas en el total de población desocupada que pueda afectar la interpretación del cumplimiento.		
Porcentaje de personas cotizando en el Sistema Previsional, con al menos 2 cotizaciones, al 6° mes luego de haber aprobado un curso del programa Capacitación en Oficios al 31 de diciembre del año t-1, en relación al total de personas que aprobaron el curso.	Medición pertinente, orientada a medir la efectividad del programa Capacitación de Oficios. De manera tácita, el indicador considera que la efectividad del programa en una persona se traducirá en cotizaciones en el sistema previsional - al menos dos) entre los meses 4to y 6to después de egresar.	Se considera pertinente la meta comprometida (40%) considerando que el valor efectivo del indicador es consistente con las dos últimas mediciones efectivas disponibles (47,2% y 39,7% para los años 2015 y 2016). (ver Balance de Gestión Integral 2018). Se verifica que el número total de personas que aprueban el curso estimadas para el año 2018 (denominador de la	Se informa un cumplimiento de 93,5%, justificado por el Servicio por el dinamismo del mercado laboral. Cabe destacar que el indicador se calcula en base a un número menor de personas que aprobaron el curso (denominador): la meta contemplaba 6.888 egresados, y en términos efectivos fueron 5.813.	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV. Como sugerencia, se recomienda complementar en la base de datos de beneficiarios una variable que indique el número de cotizaciones en el Sistema Previsional logradas por cada persona colocada en el mercado de trabajo a fin de validar de manera individualmente el cumplimiento del	Se recomienda mantener el indicador, evaluando la opción de incorporar como exigencia el diseño de una metodología para estimar el número total de personas a capacitar el año t-1 (denominador). Esta metodología debiese ser clara en los supuestos y métodos que utiliza el Servicio para estimar los operandos del indicador, información

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		meta 2019) es de 68.888, muy superior los valores efectivos observados en las últimas mediciones mencionadas (3.689 y 5.003, respectivamente).		requisito de cotización.	utilizada para tener su estimación, análisis de sensibilidad para evaluar distintos escenarios ante variaciones de parámetros utilizados en los supuestos, condiciones de entorno que podrían afectar las estimaciones (como restricciones presupuestarias), y toda otra información que permita a replicar las estimaciones que realiza el Servicio al momento de comprometer.
Porcentaje de personas que aprueban cursos del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios durante el año t, respecto del total de	Medición pertinente, orientada a medir el porcentaje de aprobación de personas capacitadas del Programa Bono de Capacitación para	No se cuenta con información suficiente para validar la pertinencia de la meta (70%), así como de los operandos que la determinan, especialmente el	Se informa un sobrecumplimiento de 106,15%, justificado por el Servicio por el diseño formativo del Programa. Sin perjuicio de ello, el indicador se calcula	Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.	Se recomienda mantener el indicador, evaluando la opción de incorporar como exigencia el diseño de una metodología para estimar el número de personas

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
<p>personas beneficiarias que realizan los cursos de capacitación del programa en el año t</p>	<p>Micro y Pequeños Empresarios. Indicador de fácil interpretación.</p>	<p>denominador (personas estimadas a capacitar).</p>	<p>en base a un número menor de personas capacitadas (denominador): la meta contemplaba 17.000 y en términos efectivos fueron 5.718.</p>		<p>capacitadas durante el año t (denominador). Esta metodología debiese ser clara en los supuestos y métodos que utiliza el Servicio para estimar los operandos del indicador, información utilizada para tener su estimación, análisis de sensibilidad para evaluar distintos escenarios ante variaciones de parámetros utilizados en los supuestos, condiciones de entorno que podrían afectar las estimaciones (como restricciones presupuestarias), y toda otra información que permita a replicar las estimaciones que</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
					realiza el Servicio al momento de comprometer.

### 1.13.2. Instituto de Previsión Social

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t	Indicador adecuado para la calidad de la provisión de los beneficios previsionales, sin embargo, se debe poner atención en los distintos plazos que tienen los procesos de los distintos resultados del beneficio (concesión, rechazo u otro) o su correcto funcionamiento, para que no se generen incentivos en resolver el proceso más rápido	Si bien este año no se alcanza la meta por causa externa, los 5 años anteriores sobrepasa la meta, la cual ha ido levemente aumentando a través de los años. Durante el año tuvo un alto cumplimiento en condiciones normales, por lo que se considera pertinente aumentar la meta levemente.	Este año tuvo un cumplimiento parcial, el que fue afectado por la causa externa del estallido social.	Los MV son pertinentes y confiables, dado que se presenta plantilla Sistema de información para la gestión, y se presenta glosario de las variables, junto con las fórmulas de cálculo para el cálculo de los días.	Se recomienda mantener el indicador, por medir la calidad de la provisión de un servicio relacionado a los productos estratégicos del servicio, ajustando la meta debido al desempeño de los últimos años y de los meses del año 2019 en condiciones normales.

	o sin seguir su correcto procedimiento.				
Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t	Indicador adecuado para la calidad de la provisión del beneficio Bono por Hijo para las mujeres, correspondiente a la tercera prestación previsional con mayor asignación presupuestaria y que contribuye en un beneficio a un segmento de la sociedad con menores pensiones. Sin embargo, se debe poner atención en los distintos plazos que tienen los procesos de los distintos resultados del beneficio (concesión o rechazo) y su correcto funcionamiento, para que no se generen incentivos a resolver en proceso más rápido o sin	En los últimos 6 años, el servicio alcanza la meta con un sobrecumplimiento (a excepción del año 2015, en donde cumple con el 100%), por lo que se entiende que el servicio ha adquirido experiencia en el cumplimiento de los plazos de concesión de la bonificación. La meta los últimos 4 años (2018 a 2015) ha sido la misma (95%), por lo que el aumento de este año a 97% se considera pertinente por el sobrecumplimiento de los años anteriores, no obstante, el desempeño del indicador del año pasado (97,63%) ya sobrepasaba la meta establecida este	El indicador fue informado con un sobrecumplimiento del 100,58%, debido a la capacidad ya instalada en el Servicio para el cumplimiento de los plazos del proceso de concesión, la cual se puede verificar en el desempeño de los últimos 4 años, y específicamente en el desempeño del año 2018 que fue de un 97,63%, mayor que la meta establecida este año.	Los MV son pertinentes y confiables, dado que se presenta plantilla Sistema de información para la gestión, y se presenta glosario de las variables, junto con las fórmulas de cálculo para el cálculo de los días.	Se recomienda mantener el indicador en el corto plazo, por medir la calidad de la provisión de un servicio relacionado a los productos estratégicos del servicio, ajustando la meta a valores mayores debido al desempeño de los últimos años o disminuyendo el plazo de tiempo requerido. Dado el sobrecumplimiento del indicador y su alto porcentaje de meta establecida, se recomienda en el mediano plazo eliminar el indicador o mover a los indicadores sin incentivo, ya que el servicio ya habría desarrollado su capacidad para responder oportunamente las

	seguir su correcto procedimiento.	año, por lo que podría resultar poco ambiciosa. Otra alternativa podría tener que ver con establecer, siempre y cuando los procesos internos así lo permitan, un plazo más corto de tiempo.			solicitudes de la bonificación. Cabe destacar, realizar una revisión de alto número de días de demora de las concesiones realizadas este año con fecha de inicio del trámite en el año 2010 (mes de enero) y 2015 (mes de mayo), con demoras de 2.061 y 888 días respectivamente..
Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	El indicador está bien formulado y la medición es adecuada, debido que se vincula a producto estratégico.	Si bien este año no se alcanza la meta por causa externa, los 5 años anteriores ha sobrepasado la meta, la cual ha ido en aumento. La meta establecida este año se considera poco ambiciosa, debido al desempeño anterior del Servicio en el indicador, siendo en los últimos 3 años mayor que la meta establecida de un 92%.	Este año tuvo un cumplimiento parcial, el que fue afectado por la causa externa del estallido social.	Se consideran pertinentes y confiables los MV, al tratarse del informe del estudio de satisfacción contratado en el año.	Se recomienda mantener, dada su vinculación directa con la medición de calidad del producto estratégico del Servicio. Sin embargo, se recomienda ver las posibles sinergias del indicador con el indicador de satisfacción neta, de modo de no duplicar mediciones del mismo ámbito.

<p>Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t</p>	<p>Buen indicador, en cuanto al ámbito de medición y cobertura de las sucursales que se miden. Se considera una buena medición, si se justifica el motivo del establecimiento de los 25 minutos de espera para la atención.</p>	<p>Los 5 años anteriores el servicio ha tenido sobrecumplimiento de este indicador. Si bien la meta ha ido aumentando con el paso de los años, la meta de este año (92%) sigue siendo menor al desempeño del Servicio de los años anteriores, por lo que se considera una meta poco ambiciosa.</p>	<p>Se informa un sobrecumplimiento de un 101,1%, debido a la digitalización de trámites, el traslado de alguno de éstos a Direcciones Regionales, incorporación de módulos de autoatención, fortalecimiento de canal digital y redes sociales, disminución del número de atenciones proyectado de los meses de octubre y noviembre producto del estallido social.</p>	<p>Se consideran pertinente y confiables los MV, al tratarse de información obtenida del sistema Total Pack, en donde se genera el reporte de tiempo de espera. Se considera deseable que el reporte incluyera la información desagregada por sucursal, de modo de verificar si efectivamente el sistema fue implementado en las 82 sucursales explicitadas en la nota técnica, o la cobertura fue modificada, y también incluir el tiempo de espera promedio de los tickets. Esta información puede ser relevante para ver el progreso del indicador y para su reformulación.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador, debido a su vinculación con el producto estratégico, y la medición de la dimensión calidad del servicio de atención presencial. Sin embargo, se recomienda subir la meta en base al desempeño histórico del indicador. Se considera deseable realizar una revisión del periodo de tiempo establecido del indicador (25 minutos) periodo de calidad de atención, en base a los tiempos de atención históricos realizados por las sucursales que implementaron el sistema de administrador de fila.</p>
---	---	--	---	--	---

<p>Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.</p>	<p>Indicador adecuado para la calidad de la provisión de las pensiones básicas solidarias de Vejez e Invalidez, correspondiente a las prestaciones de asistencia social con mayor asignación presupuestaria, y que contribuye en un beneficio a un segmento de la sociedad vulnerable. Sin embargo, se debe poner atención en los distintos plazos que tienen los procesos de los distintos resultados del beneficio (concesión o rechazo) y su correcto funcionamiento, para que no se generen incentivos en resolver en proceso más rápido o sin seguir su correcto procedimiento.</p>	<p>Los 5 años anteriores el servicio ha cumplido con la meta, la cual se ha mantenido estable durante los años (97%), a excepción de este año (98%), por lo que se considera pertinente, dado el desempeño anterior del Servicio.</p>	<p>Este año cumple con el 100%, no informando sobrecumplimiento.</p>	<p>Los MV son pertinentes y confiables, dado que se presenta plantilla Sistema de información para la gestión, y se presenta glosario de las variables, junto con las fórmulas de cálculo para el cálculo de los días.</p>	<p>Se recomienda mantener el indicador, debido a su vinculación con el producto estratégico, y la medición de la dimensión calidad de la provisión de los beneficios.</p>
--	--	---	--	--	---

Los indicadores revisados se enfocan en la calidad de servicio del Servicio, en cuanto a la concesión de beneficios que provee el IPS, considerando principalmente los tiempos de demora en la consecución de éstos. Sin embargo, no considera otros ámbitos de la calidad de servicio o en las actividades de pago de éstos beneficios, como por ejemplo la satisfacción usuaria de cada beneficio otorgado de modo de mejorar ciertos atributos y características de los beneficios, la accesibilidad de los beneficios o la precisión de éstos, que puedan incluir los reclamos por los beneficios otorgados o rechazados.

## 1.14. MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

### 1.14.1. Consejo Nacional de Televisión

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
Índice de capítulos de programas de televisión infantil cultural y educativa gestionados y publicados en la web del programa Novasur en año t respecto de año base 2013	La medición da cuenta de la producción de los capítulos del programa infantil, pero no da cuenta de la calidad de esta oferta televisiva. Si bien la nota del indicador señala el desarrollo de contenidos abordados nombrando algunos (enseñar tema específico, difusión de cultura, promover valores, reforzar identidad), éstos terminan en	En los últimos 3 años la medición del indicador ha alcanzado el 100%, teniendo en los años 2017 y 2016 un leve sobrecumplimiento del indicador. Desde el 2017 que se tiene la misma meta, pero dado la definición actual del indicador se considera pertinente para el objetivo de desarrollar una oferta televisiva.	Este año cumple con el 100%, no informando sobrecumplimiento.	Se considera pertinente el medio de verificación de acuerdo a la nota técnica del indicador y a su medición. Hubo problemas en la validación inicial de la publicación de los capítulos en la web del programa utilizando la URL indicada en el MV, los cuales indicaba error al acceder, sin embargo, se subsanó utilizando buscadores web para encontrar los	Se recomienda modificar indicador incluyendo mediciones sobre su audiencia en sus canales de difusión, los cuales podrían ir aumentando en las posteriores mediciones, de modo de medir la efectividad del producto desarrollado. Además, se considera pertinente incluir en su nota técnica la acción de realizar una vinculación del

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>un "etc" por lo que no hace posible la exigencia de estos contenidos, en una lógica de pertinencia de los contenidos del programa.</p> <p>Tampoco da cuenta de la efectividad de este producto, en cuanto a la audiencia que tienen los capítulos publicados en la web, ya que si bien promueven la producción de una oferta televisiva de contenidos de calidad, no se tienen mediciones sobre la audiencia de estos programas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, siendo este indicador el último referente al</p>			capítulos del programa.	programa con los contenidos de calidad que se espera difundir a esta audiencia específica de cada capítulo desarrollado.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiabilidad y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>producto estratégico 3            "Programa de Televisión Cultura y Educativa CNTV Infantil".            Por otro lado, se exige que el programa esté publicado, considerando su publicación que esté disponible en la web. Esta exigencia limita los modos de difusión del programa otros que pueden acceder a audiencias de todas las condiciones socioeconómicas.</p>				
Índice de estudios sobre televisión elaborados y difundidos por el CNTV en año t respecto de año base 2013	Se considera que el indicador tiene una métrica adecuada porque expresa directamente la realización del producto estratégico "Estudios sobre televisión". Sin embargo, al no	La meta es pertinente en cuanto compromete la ejecución total de los estudios sobre televisión dentro del período.	Este año cumple con el 100%, no informando sobrecumplimiento.	Se realiza a través de la publicación en la web de Servicio del estudio, en donde se encontró el documento final del estudio o la presentación final del estudio. Si bien se considera recomendable la	Se recomienda incluir en la nota técnica lo que se va a entender por estudio sobre televisión, e incluir la difusión tanto de la presentación como del informe final del estudio

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>tener nota técnica, se puede incorporar cualquier tipo de documento en el numerador, como lo fueron reportes de balance, informes estadísticos, presentaciones de estudios y levantamiento de encuestas, los cuales pueden no ser necesariamente estudios.</p>			<p>publicación de la presentación del estudio como resumen del documento final, no se tiene certeza de la elaboración de este documento final para verificar la realización del estudio.</p>	<p>completo elaborado.</p>
<p>Índice de horas de televisión supervisadas durante el año t respecto de año base 2013</p>	<p>El tipo de medición es adecuado porque da cuenta de la ejecución de la función de supervisión en un término de eficacia del producto realizado. Sin embargo, no se considera tan valiosa la medición con respecto a un año base, el cual puede ser utilizado para definir la meta, porque no da</p>	<p>En los últimos 3 años la medición del indicador ha alcanzado el 100%, teniendo sobrecumplimiento en los 3 años. Si bien la meta ha aumentado todos los años, por la construcción del indicador no se consideran las horas totales de emisión de televisión, las cuales son variantes en el tiempo, razón</p>	<p>El sobrecumplimiento se produce por una adecuación a la situación país, ya que las horas de emisión de los noticieros se extendieron por el escenario social.</p>	<p>Se identificó en el MV una inconsistencia en los valores reportados por cada mes, difiriendo las horas reportadas en el resumen de las horas fiscalizadas reportadas mensuales, y la suma de los minutos fiscalizados en las planillas mensuales, dudando de la</p>	<p>Si el indicador "cobertura de fiscalización en el año t" define como unidad/entidad los prestadores de servicio de televisión, se recomienda modificar el indicador utilizando como denominador el total de horas emitidas de televisión, considerando que actualmente este</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	<p>cuenta del porcentaje efectivo de supervisión de la unidad supervisada (horas) de con respecto del total de horas emitidas.</p>	<p>por la cual puede estar provocando los sobrecumplimientos</p>		<p>confiability del sistema de reporte.</p>	<p>indicador no tiene incentivo asociado, por lo que cumple la función de una medición relevante para la función de supervigilancia y fiscalización del Servicio, la cual puede complementarse con los otros indicadores de fiscalización "cobertura de fiscalización" y "porcentaje de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos".</p>
<p>Porcentaje de denuncias ciudadanas resueltas e informadas al denunciante en año t respecto del total de denuncias ingresadas en año t y las sin resolver al año t-1</p>	<p>El indicador está bien formulado y la medición es adecuada. Se valora la inclusión de las denuncias ciudadanas no resueltas del año t-1 en el denominador.</p>	<p>En los últimos 2 años la medición del indicador ha alcanzado el 100%, en los cuales aumentaron levemente la meta, manteniendo este año la misma del año 2018. Se considera pertinente dentro</p>	<p>El sobrecumplimiento se produce por una adecuación a la situación país, ya que el ingreso de denuncias aumentó en emisiones de programas de televisión durante la contingencia social-nacional.</p>	<p>Se considera pertinente el medio de verificación. Se recomienda un glosario de las variables de la planilla o explicación sobre los pasos a seguir para obtener los valores del</p>	<p>Se recomienda mantener, por medir un indicador importante para la ciudadanía, con directa relación con los productos y objetivos estratégicos del Servicio.</p>

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiable y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
		de los parámetros definidos (87%), considerando el aumento progresivo de esta en los años anteriores.		numerador y denominador.	
Porcentaje de Programas financiados por el Fondo de Fomento a la calidad de la televisión el año t-2 y exhibidos en TV al año t respecto del total de programas financiados por el Fondo el año t-2	Medición pertinente de resultado, con directa relación al producto estratégico "Fondo de Fomento a la Calidad de la Televisión". Sin embargo, según la nota técnica es posible que exista un problema en la formulación del indicador, ya que de acuerdo a las bases y contrato que se suscribe entre CNTV y los canales, la realización de la producción tiene un plazo estimado de 2 años (24 meses) y el plazo para su emisión es de 1 año (12 meses), por lo	En los últimos 2 años la meta se mantuvo en un 50%, luego de un aumento leve desde el año 2015. Se considera pertinente dentro de los parámetros definidos.	Se declara incumplimiento por causa externa, declarando que como consecuencia del estallido social del último trimestre, los canales de televisión se enfocaron mayoritariamente en informar sobre el estallido social del país, por lo cual no hubo prioridad para otro tipo de contenido. Sin embargo, en el oficio N° 750 de fecha 6 de mayo de 2019 y en su nota técnica, se indica un posible problema en la formulación del indicador, ya que de	Se considera pertinente el medio de verificación de acuerdo a la nota técnica del indicador y a su medición.	Revisar y modificar la formulación del indicador, considerando los programas financiados por el fondo del año t-3.

Indicador	Comentario tipo de medición	Pertinencia de la meta comprometida	Incumplimiento/sobrecumplimiento informado	Confiability y pertinencia de los MV	Recomendación sobre el indicador
	que los programas financiados que deberían considerarse son los del año t-3.		acuerdo a las bases y contrato que se suscribe entre CNTV y los canales, la realización de la producción tiene un plazo estimado de 2 años y el plazo para su emisión es de 1 año, por lo que los programas financiados que deberían considerarse son los del año t-3.		

Con respecto a la función fiscalizadora, al formular sus indicadores de fiscalización, el Servicio confunde lo que iba a considerar como unidad o entidad fiscalizada. Se recomienda que se realice esa reflexión inicial, para luego decidir los indicadores que permanecen, ya que este año inicialmente duplicó la medición en los indicadores "Cobertura de Fiscalización en el año t" e "Índice de horas de televisión supervisadas durante el año t respecto de año base 2013".

No existen indicadores que hagan referencia y midan los productos estratégicos 5. Educación de Medios y 6. Concesiones de Radiodifusión Televisiva de Libre Recepción, dejando de lado 2 de los 6 productos estratégicos del Servicio.

## 2. ANÁLISIS INDICADORES TRANSVERSALES

En esta sección, se presenta el análisis de cada uno de los indicadores transversales, incluyendo aquellos que fueron sujeto de talleres de cierre con la red de expertos. En dichos casos, dentro del mismo análisis, se incorporan las reflexiones surgidas dentro de la instancia, de modo de observar el análisis como un único producto en torno al indicador.

En total, se revisaron 16 indicadores transversales, resultando en un total de 1.389 compromisos entre el total de Servicios (Tabla 5):

Tabla 5. Indicadores transversales revisados.

Objetivo de Gestión	Indicadores de Desempeño	N° Total Comprometido
Eficaz	1.- Controles de Seguridad de la Información.	156
	2.- Tasa de Accidentes Laborales.	47
	3.- Medidas de Equidad de Género	148
	4.- Cobertura de Fiscalización.	28
	5.- Eficacia Fiscalización.	25
Eficiencia Institucional	6.-Eficiencia Energética.	136
	7.-Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros.	163
	8.-Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado.	163
	9.-Desviación montos Contratos de obras.	42
	10.-Licitaciones sin oferentes.	8
	11.-Informes de Dotación presentados a DIPRES.	8
Calidad de los Servicios	12.-Satisfacción Neta de usuarios.	31
	13.-Reclamos Respondidos.	138
	14.-Tiempo promedio de tramitación.	141
	15.-Trámites Digitales.	147
	16.-Solicitudes de Acceso a la Información Pública.	8
<b>TOTALES</b>		<b>1.389</b>

En términos globales, la totalidad de los indicadores fueron calificados como relevantes, sin embargo, se incluyeron distinciones entre indicadores pertinentes, para aquellos considerados como bien formulados, que no requieren mayores modificaciones (9 indicadores); e indicadores no adecuados, para aquellos casos en que la información entregada por los indicadores aún requiere adaptaciones importantes, ya sea para alcanzar los objetivos de gestión detrás de su medición, como para que reflejen de forma adecuada el avance de los servicios en dichos ámbitos (7 indicadores).

Los MV también fueron clasificados como adecuados (14), en aquellos casos en que la información resultó clara y/o estaban estandarizados, y no adecuados (2), para aquellos casos donde se presentaron hallazgos más relevantes en los MV.

Por otra parte, las recomendaciones fueron clasificadas entre “mantener”, para aquellos indicadores que requieren cambios menores a su formulación (o no requieren cambios) (8), “modificar”, para aquellos indicadores en que se sugieren cambios más sustantivos a la formulación (8) y eliminar, en caso que se sugiriera eliminar la medición en el corto plazo. Esta última categoría no fue empleada en ningún indicador transversal.

Tabla 6. Síntesis hallazgos indicadores transversales.

Indicador transversal	Clasificación Indicador	Clasificación MV	Recomendación
Controles de seguridad de la información	Pertinente	Adecuados	Mantener
Medidas de equidad de género	No adecuado	No adecuados	Modificar
Trámites digitales	Pertinente	Adecuados	Modificar
Tasa de accidentes laborales	Pertinente	No adecuados	Mantener
Eficiencia Energética	No adecuado	Adecuados	Modificar
Gastos en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros	Pertinente	Adecuados	Mantener
Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado	No adecuado	Adecuados	Modificar
Satisfacción neta de usuarios	Pertinente	Adecuados	Mantener
Cobertura de fiscalización	No adecuado	Adecuados	Mantener
Eficacia de fiscalización	Pertinente	Adecuados	Modificar
Desviación de montos de contratos de obras	Pertinente	Adecuados	Mantener
Reclamos respondidos	No adecuado	Adecuados	Modificar
Tiempo promedio de tramitación	Pertinente	Adecuados	Modificar
Licitaciones sin oferentes	No adecuado	Adecuados	Modificar
Informes de dotación presentados a dipres	No adecuado	Adecuados	Mantener
Solicitudes de acceso a la información pública	Pertinente	Adecuados	Mantener

Fuente: Elaboración propia.

El detalle del análisis de cada indicador se presenta a continuación.

## 2.1. CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Nombre completo: Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.

Objetivo: Gestión Eficaz

Fórmula:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh - ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t}}{\text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh - ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}} \cdot 100$$

Sentido: Ascendente

### 2.1.1. Juicio sobre los MV

En general, los MV se encuentran sistematizados y ordenados para cada control gracias al trabajo de la Red y a las definiciones que se establecieron para la revisión (controles "documentados" y con "registro de operación").

En numerosos casos se observó que los Servicios presentan múltiples MV para acreditar documentos maestros y registros de operación para un mismo control. En tanto, se dieron casos aislados donde los MV contenían información sensible (claves informáticas de acceso) que precisamente vulneraban otro control del conjunto que compone el SSI de acuerdo a la Norma ISO.

### 2.1.2. Errores más comunes

Para este indicador no se detectaron errores que llevaran al no cumplimiento del mismo.

### 2.1.3. Recomendaciones respecto al indicador

En este indicador se señalan recomendaciones en el corto y largo plazo. En el corto plazo se recomiendan algunos ajustes y la mantención del indicador como está hasta su obsolescencia natural (implementación total de los controles del denominador). Mientras que para el largo plazo se sugiere preparar el tránsito hacia una profundidad mayor asociada a una auditoría de sistemas.

#### Recomendaciones en el corto plazo (indicador actual):

a. Definir como requisito técnico que el Registro de Operación esté mencionado dentro del Documento Maestro.

b. Diferenciar entre de los medios de verificación entregados por control, cuál es el documento maestro y cuál es el registro de operación. Para lograrlo se podría solicitar incluir dentro del nombre de los archivos relevantes un "identificador" de la naturaleza del documento o bien adecuar la plataforma de DIPRES y que realice dicha identificación.

c. La Red de Expertos podría crear un documento con casos de éxito para los distintos controles con el objetivo de que los Servicios tengan referencias concretas de cómo se puede cumplir e implementar un control en particular.

d. Así mismo, en el taller realizado con la Red de Expertos, se mencionó que en general los encargados de la seguridad de la información de los Servicios no necesariamente son expertos en el tema, no se ven avances y/o mejoras en los últimos años, y en general los responsables definen el nivel de riesgo con el que quieren seguir operando. Por lo tanto, aparentemente los esfuerzos más allá de estar orientados a la seguridad de la información del Servicio se alinean al cumplimiento del indicador. Analizando dicha situación y entendiendo que es poco probable que haya suficientes expertos familiarizados con la Norma ISO, una opción viable es modificar la estructura de operación de los SSI instalando un encargado de Seguridad de la Información por Ministerio, responsable de implementar y dar cumplimiento a los controles, para después traspasar a los Servicios las tareas de difusión y mantención.

**Recomendación en el largo plazo:** como este indicador está basado en una forma de entender la Seguridad de la Información dada por la Nch ISO 27.001, se recomienda entonces utilizar el mismo modelo para auditar los sistemas una vez que se encuentren totalmente implementados. La Norma ISO 27.002 y 27.005, por ejemplo, entregan lineamientos claros para implementar controles y realizar la evaluación y tratamiento de los riesgos, las cuales se podrían utilizar para iniciar una "segunda fase" donde los Servicios pongan a prueba y verifiquen que su estructura de seguridad de la información (creada por la implementación de los controles de la ISO 27.001) es robusta y cumple con el objetivo de resguardar la información y mitigar los riesgos.

## 2.2. MEDIDAS DE EQUIDAD DE GÉNERO

Nombre completo: Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t

Objetivo: Gestión eficaz

Fórmula:

$$\frac{\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año } t}{\text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ en Programa de Trabajo}} * 100$$

Sentido: Ascendente

### 2.2.1. Juicio sobre los MV y el indicador

Existen grandes diferencias entre los servicios, en particular, respecto al tipo de capacitaciones, pasando de algunas básicas, a otras específicas que se relacionan con la gestión interna y el quehacer del Servicio. Asimismo, se observan diferencias entre la realización de mediciones y acciones estratégicas. Este punto se abordó dentro del taller con la red, resultando evidente para el equipo de validación técnica externa que el indicador no necesariamente da cuenta de una progresividad o un avance en la implementación de medidas de género, por la forma en que está definido: Dos servicios con la misma cantidad de medidas comprometidas y cumplidas figuran como "en el mismo nivel" de avance dentro del indicador, ya que obtienen mismo resultado del porcentaje de cumplimiento del

indicador, pese a que la calidad de las medidas implementadas responda, en la práctica, a distintos niveles de madurez y cumplimiento del Servicio.

Existen temáticas que no fueron observadas en las medidas revisadas: diversidad sexual, en la perspectiva de los productos estratégicos; e infraestructura y corresponsabilidad, en términos de la gestión interna del servicio. Estas temáticas que se incluyen en el Cuarto Plan Nacional entre mujeres y hombres 2018 y 2030 de manera transversal, y en el caso de la corresponsabilidad parental, se ha tratado en orientaciones que ha entregado el Servicio Civil para avanzar internamente este tema en los Servicio Públicos.

Existe una profunda reflexión en torno al tipo de medición, ya que se contabilizan medidas implementadas, sin existir la posibilidad de considerar la progresividad dentro de las mismas. Es decir, a nivel individual, cada medida tiene un resultado dicotómico: implementada o no implementada, lo que genera dos incentivos perversos desde la perspectiva de los estándares de medición de indicadores:

- Un desincentivo a proponer y comprometerse a realizar medidas más robustas, ya que aumenta la probabilidad de incumplimiento.
- Un incentivo comprometer más medidas (no necesariamente más completas), porque así aumenta la posibilidad de que un error o incumplimiento no se traduzca en la pérdida del incentivo de gestión, sino más bien en un cumplimiento parcial.

Durante la sesión con la red de expertos, se hizo una comparación con los cambios introducidos para el nuevo período. Parte de la reflexión del equipo de validadores técnicos externos pasa por observar que este indicador, a diferencia del resto de los indicadores transversales, incluye un gran volumen de información y elementos de gestión en sí mismo, lo que lo vuelve complejo y difícil de emplear, como indicador de gestión, para evaluar el nivel de madurez y el grado de avance en materia de género. En cambio, se debería transitar hacia un indicador capaz de visibilizar mejor: (1). En qué tópicos han avanzado los servicios, y (2). Cuál es el grado de madurez de los mismos. Este punto se profundiza en la sección de recomendaciones.

La red, por su parte, señala que el indicador ha permitido darle relevancia a las temáticas de género al interior de los servicios públicos, funcionando como una herramienta para vincular a las instituciones.

#### 2.2.2. Errores más comunes y problemas recurrentes del indicador

Entre los errores más comunes, se observaron los siguientes casos:

- Metas comprometidas en las que la definición no concordaba con la fórmula de cálculo empleada, o bien, en que se duplicaban las metas establecidas.
- Gran heterogeneidad de los medios de verificación presentados, particularmente en la medida de capacitación, pasando desde listas de asistencia donde lo que se validaba era la firma, hasta la presentación de certificados o diplomas, resoluciones que autorizaban la

asistencia de los(as) funcionarios(as) a las instancias, o la inclusión de módulos de contenido y presentaciones de los cursos y sus contenidos.

- Dificultades en la validación por falta de definición en la contabilización de las personas capacitadas, en específico:
  - Uso de cantidad de asistentes versus cantidad de aprobados(as).
  - Exclusión de Personal a Honorario (Caso Ministerio Secretaría General de gobierno: MV no los excluyó, por lo que generaba diferencias en el cálculo)
  - Exclusión personal ya capacitado (Caso SUSESO: servicio considera de la fórmula acumulativa solo personal no capacitado para el año t, no explicitándolo en la nota).
- Mediciones que no empleaban la fórmula de cálculo, o bien, que presentaban MV sin medir.
- Diferencias respecto al tipo de medidas implementadas, en particular, en los estudios públicos: Mientras algunos servicios realizaron un estudio exclusivo de “género”, otros presentaban estudios que incluían desagregación por variable “sexo”, sin análisis de la desagregación. Lo anterior, representa los distintos entendimientos de esta sub-medida estandarizada para los servicios, la cual indica que “los estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos persona desagregan por sexo”, cualquiera sea la temática de este, y no refiere a comprometer la realización de un estudio de género, el cual evidentemente debe tener desagregada la información por la variable. Se entiende que esta medida busca mejorar los sistemas de información, estadísticas y estudios que el servicio realiza, por lo que el compromiso de un estudio de género consiste en una acción de mayor desarrollo y excede en sus objetivos a esta medida. También se observó la repetición de MV del año anterior.
- Diferencias en la calidad de los diagnósticos realizados, dadas las distintas metodologías utilizadas por los servicios, incluyendo diversos medios de verificación. Se identificó el caso de la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, que incluyó como actualización de diagnóstico una revisión de medidas del Programa de Trabajo de año 2019 y una actualización de éstas para el Programa de Trabajo 2020, a diferencia del Servicio Nacional de la Discapacidad, que realiza un diagnóstico de la feminización del cuidado de personas con discapacidad, el cual presenta un marco teórico y conceptual, un diagnóstico en dimensiones de análisis, conclusiones y acciones de lo analizado en el diagnóstico.
- Algunos servicios no consideraban exigible la nota metodológica, que resultaba particularmente relevante en medidas más cualitativas. Asimismo, se observaron diferentes niveles de desarrollo en las notas: algunas muy extensas sin información metodológica, mientras otras incluían indicaciones muy específicas.

### 2.2.3. Recomendaciones respecto al indicador

En términos del trasfondo del indicador, existió una recomendación y reflexión general en cuanto a poder diferenciar los servicios según nivel de madurez y la capacidad de desarrollo de la temática. Esto permitiría distinguir qué tipo de medidas se deberían abordar según el nivel de madurez y capacidad de desarrollo del servicio, permitiendo distinguir la gestión acorde a criterios de factibilidad, sin sacrificar el valor que puede entregar el indicador. Una forma de realizarlo es instalando distintos niveles para un mismo tipo de medida, como lo realizado con la medida de capacitación en el nuevo programa marco 2020 que establece un nivel básico y avanzado, o con un compromiso condicional y secuencial de distintas medidas, como el desarrollo de algún protocolo o política sin tener un porcentaje del personal del Servicio capacitado con respecto a ciertas temáticas, los sistemas e información con desagregación por sexo, y un diagnóstico realizado sobre la temática, donde las medidas comprometidas indicarían el nivel de madurez y capacidad de desarrollo.

Asimismo, se sugirió el rediseño de la formulación del indicador, pasando de una medida dicotómica a un promedio del porcentaje de cumplimiento de las medidas, , en el cual por ejemplo, se podría establecer distintas metas dependiendo del nivel de madurez del servicio, o bien, separar el indicador en dos o más indicadores transversales diferentes, que permitan diversificar las formas de medición, simplificar la complejidad tras el indicador y establecer mayores incentivos para generar compromisos más robustos para los servicios que van superando ciertos niveles de aprendizaje en la temática.

Otra alternativa en esta línea pasa por establecer instancias para compartir y comunicar buenas experiencias entre Servicios de distinto nivel de madurez, de una forma lógica y secuencial, fortaleciendo tanto los indicadores como la gestión en sí misma.

A luces del equipo validador, hace falta fortalecer un sistema de gestión con perspectiva de género, siendo los indicadores un aspecto específico que retroalimente el sistema para la implementación de cambios y mejoras al interior de las instituciones considerando la evolución que van teniendo. En efecto, se señala que debería existir una relación lógica y secuencial a los ámbitos del desempeño, en particular, al establecimiento de procesos en las etapas de iniciales, que ayuden a instalar capacidades, infraestructura, normativa, los elementos valóricos y culturales dentro de los servicios, para luego transitar al abordaje de productos y resultados con perspectiva de género en las temáticas propias de los Servicios, de forma de asegurar el buen cumplimiento de éstos y facilitar el compromiso de acciones “de mayor complejidad” al tener instalada la capacidad para realizarlos.

- **Estandarizar** los tipos de medios de verificación en medidas de Capacitaciones
  - Si Capacitación la realiza una consultora: Diplomas o certificados y tabla resumen certificada como MV.
  - Verificación de asistencia a través de firmas: con tablas numeradas, nombres impresos y espacio suficiente para firma, de modo de distinguir quiénes efectivamente asistieron.
  - Inclusión de Módulos con contenido

- Definición de **estándares de calidad** de Capacitaciones u otras medidas comprometidas. Una alternativa es incluir en las notas metodológicas:
  - Contenidos de capacitaciones
  - Contenidos mínimos de diagnóstico institucional
- Incluir en los MV una estructura de **reporte del cumplimiento** de la medida:
  - Favorece la utilización de las fórmulas de cálculo, en el caso de los indicadores
  - Ordena los Medios de Verificación y mejora la completitud de éstos
  - Facilita y agiliza la validación externa.

## 2.3. TRÁMITES DIGITALES

Nombre completo: Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1.

Objetivo: Calidad de los servicios.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año } t}{\text{Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año } t - 1} * 100$$

Sentido: Ascendente.

De acuerdo a su objetivo (facilitar y simplificar el acceso a los beneficios y servicios del Estado a los ciudadanos y empresas) este indicador entrega un buen estimador de la capacidad digital del Estado. No obstante, su definición asume que el acceso a los beneficios y servicios del Estado es más fácil a través de la digitalización, sin contemplar las brechas digitales existentes (población rural versus población urbana, diferencias socioeconómicas, capacidades digitales del adulto mayor) estando diseñado sobre un supuesto muy fuerte. Debiese incorporar un aspecto de satisfacción de usuario que sirva como un estimador de la calidad del servicio.

### 2.3.1. Juicio sobre los MV

Los medios de verificación, si bien no son complejos de entender, si fueron engorrosos desde el punto de vista de su utilización.

En particular, el uso de cuatro cuentas analytics a las que se les da acceso para monitorear el flujo de un sitio vinculado a un trámite digital, hizo del proceso de revisión lento y engorroso. En esa línea, habría sido más sencillo simplemente adjuntar una captura de pantalla de la vista de analytics deseada, por ejemplo, de la sección desde donde se daba permiso a "ver y analizar".

Por otro lado, se omitió la existencia de una cuenta, por lo que aún no sabemos si hubo servicios cuyo cumplimiento no fue validado, y que hubiesen dado acceso efectivamente a esta cuenta.

Se valora positivamente el uso de Google Analytics como herramienta para monitorear el tráfico y el comportamiento de los usuarios de los distintos sitios web. Sin embargo, el valor agregado de su

implementación está dado por el uso de la información que aporta para el diseño de mejores experiencias usuarias, acciones que debiesen traducirse en aumentos del uso del canal digital y la migración desde los canales telefónicos y presenciales hacia internet. Esta estrategia digital no está recogida en el indicador ni los medios de verificación, de forma que el uso de Analytics, pese a tener mucho potencial, pareciera estar sub utilizado para efectos del reporte de cumplimiento.

Finalmente, se aprecia la simpleza en el uso del reporte presentado, sin embargo, al ser informes que no están automatizados, existe la posibilidad de entregarlos con errores (Por ejemplo, un espacio entre número y guion), lo que se traduce en que el indicador podía ser declarado como no cumplido por un servicio, y no detectar este problema hasta la ronda de reclamos de los Jefes de Servicios. Esto ocurrió al menos en dos casos durante el proceso de evaluación. Asimismo, la presentación de dos códigos de seguimiento no facilita la evaluación, y da espacio al evaluador a cometer errores (por ejemplo, buscando a través del código equivocado). Cabe señalar que, además, varios trámites pueden compartir el mismos "ID de la cuenta de analytics de la información del trámite", por lo que sin que se haya implementado correctamente la herramienta de analytics, cabe la posibilidad que sean correctamente evaluados. Finalmente, el reporte presenta mucha información que no es de utilidad para el evaluador, debido a que éste sólo se enfoca en el uso del código ID anteriormente señalado.

### 2.3.2. Errores más comunes

Contabilización de las transacciones "en proceso" en el reporte entregado a la Red de Expertos, en circunstancias que la nota técnica del indicador señala que sólo deben considerarse aquellas transacciones con estado "finalizado" (favorable o desfavorablemente).

No haber dado acceso al permiso "Ver y analizar" a alguna de las cuentas de analytics puestas a disposición por la Red de Expertos.

### 2.3.3. Recomendaciones respecto al indicador

Este indicador se debe mantener, pues es valioso de cara al proceso de transformación digital que se está llevando a cabo.

Se recomienda modificar, para incorporar una componente de experiencia de usuario y calidad del servicio en su definición.

Un mecanismo para incorporar este elemento es implementar encuestas de satisfacción usuaria como etapa de cierre de cada trámite digitalizado, para luego calcular la nota con que los usuarios califican el trámite, y reportar (# de trámites digitalizados con valoración positiva / # total de trámites digitalizados).

Cabe señalar que la información entregada por la plataforma permitiría realizar otro tipo de mediciones más robustas a futuro. Asimismo, durante el taller de expertos se realiza una reflexión conjunta entre el equipo, la Secretaría Técnica y la Red en cuanto a la importancia de "no digitalizar la burocracia". Es decir, considerar cómo la digitalización puede permitir un mejor servicio para la

ciudadanía, aprovechando la interconexión entre sistemas, la reducción de requerimientos y optimización de ciertos procesos que no necesariamente agregan valor y que recargan los costos de transacción para los y las ciudadanas, más allá de que ahora puedan efectuarlos por medio de una plataforma web.

## 2.4. TASA DE ACCIDENTES LABORALES

Nombre completo: Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.

Objetivo: Gestión eficaz.

Fórmula:

$$\frac{\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t}{\text{Promedio anual de trabajadores en el año } t} * 100$$

Sentido: Descendente.

El tipo de medición es pertinente dado el ámbito de prevención en el trabajo involucrado, especialmente en el cumplimiento de los requisitos técnicos, en los cuales se exige la mantención de actividades que promueven la cultura preventiva, como lo es la mantención de los comités paritarios, y la realización de procedimientos de alto valor en caso de accidentes laborales.

### 2.4.1. Juicio sobre los MV

Los Medios de Verificación se consideran pertinentes para verificar la correcta medición del indicador y para acreditar los requisitos técnicos N°4 relativo a la aplicación de procedimiento de actuación y de contenidos mínimos de procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, y el requisito técnico N°5 relativo a la participación en la investigación de los accidentes de trabajo.

Sin embargo, para la acreditación del requisito técnico N°3 sobre la constitución y mantenimiento de los comités paritarios se considera que el certificado de la Red de Expertos que informa sobre la información remitida, es insuficiente y limita la verificación del requisito, específicamente del envío de la totalidad de documentos solicitados a remitir en los requisitos técnicos (actas de elección y constitución, y las 12 actas de reuniones realizadas durante el año). Lo anterior se debía a que este año se implementó una plataforma para la carga y registro de los documentos a remitir a la Red de Expertos, la cual permitía registrar un documento que contuviera todos los documentos que debían remitirse a la SUSESO, por lo que si se registraba 1 documento, podría por ejemplo darse el caso de que contuviese 1 acta de reunión o las 12 actas de reunión mensual del año. Es por esto que al existir algún documento, la persona evaluadora debía dar por cumplido el requisito técnico, sin la posibilidad de verificar el envío de la totalidad de los documentos comprometidos. Se recomienda establecer en la plataforma que se deba registrar documento por documento.

#### 2.4.2. Errores más comunes

Los servicios no tenían claro que debía verificarse la dependencia del accidente de modo que existiese consistencia con la no participación del comité paritario en la investigación, debido a la inexistencia de comité paritario de esa dependencia. No obstante, no hubo mayores complicaciones en el cumplimiento del indicador.

#### 2.4.3. Recomendaciones respecto al indicador

Se recomienda mantener dado el ámbito de compromiso y la mantención de buenas prácticas que promueven la prevención, subiendo el alcance de este mismo en el mediano plazo.

Una alternativa, para abarcar un mayor ámbito de prevención, es la inclusión de las enfermedades profesionales, las cuales tienen de causa el desempeño del Servicio como empleador de la persona que presenta la enfermedad en cuanto a las medidas de prevención de éstas y la oportuna detección e instalación de medidas que las prevengan.

Otra alternativa, para subir los estándares del indicador, es la inclusión de los días perdidos de los accidentes, ponderando al indicador, de modo de incentivar medidas de prevención sobre la exposición de riesgos más altos.

### 2.5. EFICIENCIA ENERGÉTICA

---

Nombre completo: Índice de eficiencia energética.

Objetivo: Eficiencia institucional.

Fórmula:

$$\frac{\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año } t}{\text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año } t}$$

Sentido: Descendente.

El indicador busca medir el correcto uso de la energía al interior de los Servicios. Es valioso de medir, no obstante, la forma en que está implementado lo convierte en la práctica en un indicador de consumo energético, pues al hablar de eficiencia energética debería tratarse de un indicador de tipo "meta", incentivando a los servicios a disminuir su consumo energético. Se aspira a que, considerando la línea base que implica la implementación del indicador durante estos años, permita transitar a este tipo de mediciones.

#### 2.5.1. Juicio sobre los MV

Los medios de verificación son simples y fáciles de leer. No representaron un problema para el evaluador y, dada la tasa de cumplimiento de este indicador, tampoco se aprecia que sea algo difícil de reportar para los Servicios.

### 2.5.2. Errores más comunes

Para este indicador no existieron errores recurrentes que se tradujesen en una tasa significativa de rechazos.

### 2.5.3. Recomendaciones respecto al indicador

Modificar, con el objetivo de fijar metas de eficiencia energética. Para poder hablar de eficiencia energética es necesario establecer un estándar de comparación y medirse en función de él, de lo contrario este indicador sería en su espíritu uno de "consumo energético". Se podría comparar a un servicio con su mismo desempeño en el año anterior, o con su promedio en los últimos 3 años. Es valioso poder identificar si un Servicio está evolucionando positivamente a lo largo del tiempo, disminuyendo su consumo por metro cuadrado, con el objetivo de estandarizar prácticas de gestión energética eficiente en el resto de los Servicios. Hoy la evaluación no se centra en el cumplimiento de metas, sino en revisar la consistencia de la información presentada por el Servicio.

## 2.6. GASTOS EN BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO Y ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS

Nombre completo: Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t.

Objetivo: Eficiencia Institucional.

Fórmula:

$$\frac{\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año } t}{\text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año } t} * 100$$

Sentido: Descendente.

El objetivo que persigue este indicador es evitar que los servicios desvíen la ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29, respecto de al gasto inicial presupuestado. Por lo tanto, el indicador cumple con su objetivo.

### 2.6.1. Juicio sobre los MV

Los Medios de verificación son uniformes entre los diferentes servicios, eso representa una clara ventaja al momento de realizar la revisión por parte del evaluador externo y no permite que los servicios ingresen información no relevante para la evaluación de este indicador.

Dada la estandarización de los MV provenientes de SIGFE, la única evaluación que se puede realizar al servicio, es el porcentaje de cumplimiento y no la validez de los Medios de Verificación ni los valores reportados. Asimismo, se describe lo señalado por el servicio como causa externa, si aplica, pero sobre este elemento los validadores no pueden pronunciarse.

En los casos de indicadores "medir correctamente", el cumplimiento es invariable.

### 2.6.2. Errores más comunes

No se presentaron errores recurrentes en este indicador. Sin embargo, existieron medios de verificación y valores del medio de verificación reportados en la web Dipres que no estuvieron disponibles al momento de la realización de la validación externa. La cantidad de servicios que presentaron esta dificultad fueron 23 servicios, entre ellos fueron diferentes SERVIU y GORE.

### 2.6.3. Recomendaciones respecto al indicador

Se recomienda mantener este indicador porque mide y propone una desviación adecuada o aceptable del gasto en los subtítulos con respecto al gasto inicial planificado. Además, es un indicador fácil de presentar y validar por parte del evaluador externo, ya que, los medios de verificación son uniformes y muy bien estructurados.

Se recomienda revisar el proceso de entrega de información y su carga en el aplicativo web de DIPRES, de modo de asegurar que el equipo de validación técnica externa reciba los medios de verificación en los plazos requeridos por el proceso<sup>5</sup>.

## 2.7. EJECUCIÓN DE LOS GASTOS EN DICIEMBRE RESPECTO DEL GASTO TOTAL EJECUTADO

---

Nombre completo: Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t.

Objetivo: Eficiencia Institucional.

Fórmula:

$$\frac{\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t}{\text{Total de gastos ejecutados en el año } t} * 100$$

Sentido: Descendente.

El espíritu del indicador se entiende es, incentivar a los servicios a ejecutar los gastos antes del mes de diciembre, evitando que los gastos se concentren en el último mes del año. Se espera que esto induzca a los servicios a una mejor planificación de la ejecución de gastos a lo largo del año. Sin embargo, es posible que, dado que se generó este indicador, los servicios modifiquen su comportamiento y concentren el gasto presupuestario un mes antes, es decir, en noviembre, en lugar de realizar una planificación adecuada del gasto a lo largo del año, como se esperaría con el indicador.

---

<sup>5</sup> Se hace referencia al proceso de validación técnica, y no necesariamente a los Servicios, ya que según antecedentes entregados por la Secretaría Técnica, se autorizó una segunda fecha de entrega de la información por parte de los Servicios, que difiere de la fecha en que fue recibida por el equipo de VTE.

### 2.7.1. Juicio sobre los MV

Los Medios de verificación son uniformes entre los diferentes servicios, es decir, la estructura es exactamente igual para todos los servicios, esto representa una clara ventaja al momento de realizar la revisión por parte del evaluador externo y no permite que los servicios ingresen información no relevante para la evaluación de este indicador.

Dada la estandarización de los MV provenientes de SIGFE, la única evaluación que se puede realizar al servicio, es el porcentaje de cumplimiento y no la validez de los Medios de Verificación ni los valores reportados. Asimismo, se describe lo señalado por el servicio como causa externa, si aplica, pero sobre este elemento los validadores no pueden pronunciarse.

En los casos de indicadores “medir correctamente”, el cumplimiento es invariable.

### 2.7.2. Errores más comunes

No se presentaron errores recurrentes en este indicador. Sin embargo, existieron medios de verificación y valores de los medios de verificación reportados en la web Dipres que no estuvieron disponibles al momento de la realización de la validación externa. La cantidad de servicios que presentaron esta dificultad fueron 22 servicios, entre ellos fueron diferentes SERVIU y GORE.

### 2.7.3. Recomendaciones respecto al indicador

Considerando como único foco que los gastos no se concentren en el mes de diciembre en específico, se recomendaría mantener el indicador. Sin embargo, considerando que esto podría generar un incentivo a concentrar los gastos en el mes anterior (noviembre) en lugar de una planificación a lo largo del año, una opción podría ser modificar el indicador, comparando la diferencia entre los gastos ejecutados en el primer y segundo semestre, procurando que dicha diferencia no sea tan pronunciada; o bien, entre el tercer y el cuarto trimestre del año.

## 2.8. SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS

---

Nombre completo: Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.

Objetivo: Calidad de los Servicios.

Fórmula:

$$\frac{\text{Porcentaje de usuarios encuestados en el año } t \text{ que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (\% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)}}{\text{Porcentaje de usuarios encuestados en el año } t \text{ que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (\% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)}}$$

Sentido: Ascendente.

Tanto la fórmula de cálculo como la nota del indicador se consideran pertinentes al objetivo de obtener información representativa sobre la satisfacción de los usuarios de los Servicios Públicos.

### 2.8.1. Juicio sobre los MV

Los MV no presentaron problemas debido a la externalización y estandarización de la medición y entrega de resultados.

### 2.8.2. Errores más comunes

Se suscitó únicamente un error asociado a forma, donde el Servicio presentó inconsistencia entre el dato reportado en el aplicativo y lo presentado en los MV. Dicha inconsistencia fue causada por la cantidad de decimales utilizados en el cociente del indicador.

### 2.8.3. Recomendaciones respecto al indicador

Se recomienda mantener el indicador (con mediciones externalizadas y estandarizadas) a fin de contar con una serie de datos comparables.

## 2.9. COBERTURA DE FISCALIZACIÓN

---

Nombre completo: Cobertura de Fiscalización en el año t

Objetivo: Gestión eficaz

Fórmula:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año } t} * 100$$

Sentido: Ascendente

Este indicador es un punto inicial para poder tener una idea de qué tan eficiente está siendo la Gestión por parte de los servicios, ya que, si bien es un indicador necesario para tener un entendimiento de la cobertura que está teniendo el servicio, no es suficiente para promover que la fiscalización se esté haciendo de manera eficaz. En particular, el comportamiento del servicio, con el fin de cumplir este indicador, puede moverse en el sentido de fiscalizar a la mayor cantidad de entidades posibles, pero que la calidad de dicha fiscalización no sea la mejor, dicho en otras palabras, el servicio puede invertir sus esfuerzos y recursos en fiscalizar la mayor cantidad de entidades sin necesariamente preocuparse por la calidad de esta.

En este sentido, la pertinencia de la medición debe ir aparejada a la capacidad de los hitos de fiscalización de capturar los hallazgos y su resolución, lo que se logra en parte con el indicador transversal de la eficacia de la fiscalización.

Como se mencionó durante el taller con expertos, es necesario comprender, además, cuál es la entidad que debe fiscalizarse (unidad de medida del indicador).

### 2.9.1. Juicio sobre los MV

Con respecto a los medios de verificación, estos seguían formatos heterogéneos entre los distintos servicios, presentando de distinta forma la información relevante para el cálculo de este indicador. Es recomendable que se trabaje en un medio de verificación tipo, para que los servicios se puedan guiar y presentar la información de una manera estandarizada, facilitando la revisión de los mismos.

### 2.9.2. Errores más comunes

No se observaron errores recurrentes desde un punto de vista conceptual en este indicador, sólo algunos errores al indicar fechas que son atribuibles a errores de tipeo.

### 2.9.3. Recomendaciones respecto al indicador

Se recomienda mantener este indicador ya que la información recolectada es un insumo valioso que tiene el potencial de gatillar políticas o acciones por parte del servicio al conocer cuál es la capacidad de cobertura, o dicho de otra forma, se puede conocer cuántas entidades no están siendo fiscalizadas y realizar acciones en pro de aumentar la cobertura. Sin embargo, es importante mencionar que la definición de este indicador supone que el universo fiscalizable se puede conocer y hay casos donde esto no es posible de realizar, como por ejemplo en la DIRECCION GENERAL DE AGUAS donde el universo de entidades fiscalizables no es posible de determinar, por lo tanto, este indicador no se puede calcular.

Una alternativa es combinar este indicador con los criterios que se definan en los planes de fiscalización de las entidades, pudiendo establecer como denominador el marco de fiscalizaciones que deberían realizarse, considerando una perspectiva de gestión del riesgo.

## 2.10. EFICACIA DE FISCALIZACIÓN

Nombre completo: Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t.

Objetivo: Gestión eficaz.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nº de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año } t}{\text{Nº total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año } t} * 100$$

Sentido: Ascendente

Es un indicador pertinente, ya que, al contabilizar el total de entidades que resolvieron un hallazgo luego de ser detectado indica directamente la eficacia que tiene el servicio el momento de fiscalizar a las entidades. Sin embargo, la eficacia de la fiscalización de los servicios no depende del todo de él, ya que la modificación de las entidades para solucionar el hallazgo no sólo depende del servicio en sí, puesto que también se ve influenciado por las multas o castigos que se le pueden imputar, y esto no depende de la función fiscalizadora en sí misma, sino también de las facultades entregadas por la

legislación vigente al servicio y las funciones vinculadas a sanciones y multas, u otros mecanismos para la superación de los hallazgos.

Por otra parte, si se llegase a detectar un hallazgo de mayor complejidad a finales del año t, que pudiera ser más difícil de resolver, existirían incentivos a no reportar este tipo de hallazgos hacia final de año, para que no aumente el denominador del indicador, sin tener la certeza de poder también aumentar su numerador.

Asimismo, al comparar entidades con hallazgos resueltos en el año t respecto del total de unidades con hallazgos al año t, no se está observando con qué criterios de oportunidad se están resolviendo los hallazgos (si no existen estándares establecidos en cada institución, para determinar el plazo en que un hallazgo debería ser resuelto).,

#### 2.10.1. Juicio sobre los MV

Lo medios de verificación son variables, en su forma y contenido, entre los diferentes servicios. Sin embargo, generalmente se pudo acceder fácilmente a la información necesaria

#### 2.10.2. Errores más comunes

No se observaron errores recurrentes.

#### 2.10.3. Recomendaciones respecto al indicador

Se recomienda mantener el indicador. No obstante, se sugiere una revisión en mayor profundidad respecto de la oportunidad con que los hallazgos son resueltos (bajo estándares que podrían diferir entre uno y otro servicio) y los comportamientos que los servicios tienen hacia el final de cada año, considerando una modificación en el futuro en el caso que se detecte que los posibles incentivos perversos del indicador se estén produciendo.

En dicho caso, las alternativas a considerar se vinculan con las prácticas de check-and-balance que las instituciones fiscalizadoras tienen (cómo se evita la no declaración de hallazgos por parte de fiscalizadores), particularmente en períodos finales del año, o la superación tardía de los hallazgos por parte de las instituciones fiscalizadas.

### 2.11. DESVIACIÓN DE MONTOS DE CONTRATOS DE OBRAS

Nombre completo: Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t.

Objetivo: Eficiencia institucional.

Fórmula:

*Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t – Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de o*  
*Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos*

\* 100

Sentido: Descendente.

Es un indicador valioso, pues entrega un proxy de la capacidad de ejecución de los Servicios y sus proveedores. Quedan dudas sobre su diseño, pues no se aprecia la razón para definir una fórmula (numerador y denominador) que pueda inducir al error a los Servicios, en lugar de haberlo simplificado (por ejemplo, variación total entre los montos ejecutados y el presupuesto original, sobre los montos presupuestados originalmente).

#### 2.11.1. Juicio sobre los MV

El medio de verificación es estandarizado para todos los Servicios, debido a que lo genera la Red de Expertos. No representó un problema en términos de evaluación.

#### 2.11.2. Errores más comunes

El error más frecuente era que los Servicios calculaban mal el numerador al considerar todas las obras, y no sólo aquellas cuyo monto ejecutado difería del monto presupuestado inicialmente, lo que se traducía en un error de reporte, evaluando el indicador como no cumplido.

#### 2.11.3. Recomendaciones respecto al indicador

Se debe mantener el indicador. No obstante, por simplicidad para los Servicios, si se quiere hacer una medición específica de aquellos contratos cuyo monto final ejecutado fue superior al presupuestado, entonces se recomienda hacer dos análisis por separado para este indicador. Por una parte, calcularlo como la desviación de los montos totales ejecutados sobre el monto inicial pactado (variación del gasto ejecutado en relación al planificado) y reportar el número de proyectos cuyo presupuesto ejecutado superó al planificado. Esto con el objetivo de no confundir a los Servicios a la hora de generar el indicador.

### 2.12. RECLAMOS RESPONDIDOS

---

Nombre completo: Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t.

Objetivo: Calidad de los servicios.

Fórmula:

$$\frac{\text{Número de reclamos respondidos en año } t}{\text{Total de reclamos recibidos en año } t} * 100$$

Sentido: Ascendente.

La fórmula de cálculo del indicador representa una medición de la "capacidad productiva" de los Servicios para responder reclamos (eficacia), pero no la calidad de estos. El cumplimiento del indicador no aporta información relevante para mejorar la provisión de productos estratégicos (ej.: número de reclamos podría duplicarse de un año a otro, siendo todos respondidos de igual forma).

Los requisitos técnicos para su medición no consideran ningún estándar de calidad asociadas a las respuestas (ej.: tiempos de respuesta, satisfacción de la respuesta, correcta derivación, etc.).

El indicador tiene un efecto marginal muy negativo para Servicios con pocos reclamos, y casi nulo para Servicio con muchos reclamos.

#### 2.12.1. Juicio sobre los MV

Existe una indefinición sobre los reclamos que no pueden ser asociados a algún producto estratégico del Servicio.

- El Programa Marco no hace referencia.
- Según FAQ del indicador ([https://www.dipres.gob.cl/598/articles-190045\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.dipres.gob.cl/598/articles-190045_doc_pdf.pdf)), pregunta 21, se indica "Deben considerarse señalando claramente la situación (...)".
- AGENCIA DE COOPERACION INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO reportó 0/0 ya que "los reclamos recibidos durante el año 2019 no están asociados a los productos y/o servicios que entrega esta Agencia de Cooperación (AGCID)", pese a que recibió (y respondió) 56 reclamos.

#### 2.12.2. Errores más comunes

Exclusión de reclamos que, a juicio del Servicio, no están asociados a ningún producto estratégico del Servicio.

#### 2.12.3. Recomendaciones respecto al indicador

Existe un supuesto fuerte tras el indicador: "los usuarios-ciudadanos saben hacer reclamos". La medición está muy determinada por este factor.

Orientar el indicador a gestionar "reclamos y consultas" para evitar diferencias en la medición. Ej.: Agencia De Calidad De La Educación reporta 190 reclamos recibidos (denominador), pero en otro indicador reporta haber recibido 8.438 reclamos y consultas.

Se recomienda tener particular atención a Servicios que definen la atención de reclamos como producto estratégico. Ej.: SEC reporta 85.892 reclamos recibidos (denominador), todos vinculados al producto estratégico "Atención de la Ciudadanía" definido como "Atender sus consultas, reclamos y sugerencias; educar y promover sus derechos en el uso de los energéticos" ([https://www.dipres.gob.cl/597/articles-181895\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-181895_doc_pdf.pdf)).

### 2.13. TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN

---

Nombre completo: Tiempo promedio de trámites finalizados.

Objetivo: Calidad de los servicios.

Fórmula:

$$\frac{\text{Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año } t}{\text{Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año } t} * 100$$

Sentido: Descendiente.

Al tratarse de un promedio, la fórmula de cálculo invisibiliza el comportamiento de "las colas" de la distribución. Un servicio que responde siguiendo un estándar de calidad de servicio podrá obtener el mismo resultado que un servicio que presentó gran variabilidad en el tiempo de tramitación de cada uno de los trámites. Tanto los casos resueltos en 0-1 día, como los casos de la cola 85% superior, podrían entregar mucha información valiosa respecto de la calidad del servicio entregado y de las brechas de los procesos. En efecto, se observan servicios que, cumpliendo la meta definida, presentan casos de trámites que son resueltos en un tiempo que supera hasta 100 veces el estándar de tramitación definida.

Los servicios eligen un trámite en específico (que tiene mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios, asociado a producto estratégico institucional, y/o prioridad presidencial). Cabría preguntarse cuánto aprendizaje entrega esto respecto de otros trámites, o bien, si constituye un desincentivo a disminuir los tiempos de tramitación de los trámites que quedan fuera del indicador.

Se observa una alta variabilidad:

- En tiempo estándar o la meta definida por los servicios (desde 1 día hasta 2 años).
- En el total de trámites finalizados por servicio (Máximo: 1.037.227; mínimo 0). De los 10 casos con mayor cantidad de trámites, 7 sólo miden.
- En la forma de calcular los días corridos.

Finalmente, cabe señalar que el indicador "castiga" indicadores con metas más bajas de días promedio. En otras palabras, el efecto marginal de demorarse un día más afecta en mayor medida a los Servicios con metas más bajas (ej. Menos de 10 días promedio) que a los Servicios que tienen metas más altas (ej. 90 días promedios), sin que esto esté necesariamente ponderado por la meta definida.

#### 2.13.1. Juicio sobre los MV

En general, es un MV claro y fácil de validar.

#### 2.13.2. Errores más comunes

Entre los errores más comunes, se observaron:

- Repetición de las ID del trámite.
- Conteo irregular de los días. En particular, qué día se considera como día 1 y como día de término, la no consideración de días no hábiles, entre otros.
- Fechas de inicio posteriores a las fecha de finalización.

#### 2.13.3. Recomendaciones respecto al indicador

Incluir mecanismos de control sobre aquello que el indicador invisibiliza, como los valores en las colas o lo que ocurre con los trámites no medidos. Una forma de capturar esto puede ser el empleo de la desviación estándar respecto de un cierto nivel de cumplimiento, con lo que se apuntaría a una

mejora en los procesos de back-office y gestión requeridos para resolver los trámites, en lugar de la priorización de casos sencillos de resolver en desmedro de los más complejos. También ayudaría a homogenizar el efecto marginal de retrasarse una cierta cantidad de días respecto de la meta que los servicios definan.

Asimismo, se sugiere forzar a los servicios a ir cambiando el trámite que se mide, de modo de no perjudicar el resto de trámites que no son parte de la medición y apuntar a una mejora transversal en los procesos de gestión.

En términos prácticos, es necesario instruir a los servicios respecto a cómo contabilizar los días.

## 2.14. LICITACIONES SIN OFERENTES

---

Nombre completo: Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.

Objetivo: Eficiencia institucional.

Fórmula:

$$\frac{\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes}}{\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}} * 100$$

Sentido: Descendente.

La medición no permite verificar el objetivo para el cual fue planteada (contar con procesos de compra participativos y eficientes). El hecho de que no se hayan contabilizado procesos de licitación desiertos no implica que todos sus procesos hayan sido participativos y/o eficientes. Ejemplo de ello podría ser el caso de una institución donde cumple 100% el indicador pero un gran porcentaje de sus procesos licitatorios tuvieron solo uno o dos oferentes (baja participación). Dada esta baja participación, es razonable suponer en este caso que no se alcanzaron necesariamente los mejores precios para los bienes y servicios requeridos (baja eficiencia en el uso de recursos públicos).

Ahora bien, se podría argumentar que en una licitación sigue siendo "más eficiente" tener 1 oferta a ninguna ya que esto último podría implicar la realización de un trato directo a mayor costo (bajo margen de negociación) y menor transparencia (posible discrecionalidad de compradores). Este argumento no es del todo válido ya que la baja convocatoria de una licitación puede producirse por aspectos atribuibles a la gestión de compras de las instituciones: mala especificación de requerimientos técnicos, mala planificación de compras, presión para ejecutar presupuesto (principalmente a final de año), poco conocimiento del mercado, entre otros. De este modo, no es completamente cierto que recibir 1 oferta en vez de 0 sea más eficiente, pudiendo existir casos (principalmente para servicios especializados) donde realizar una adecuada contratación directa sea más eficiente que una licitación (*mayor value for money*).

### 2.14.1. Juicio sobre los MV

Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV. Para efectos de un proceso de validación técnica externa de indicadores, se destaca el hecho de que el indicador pueda

ser medido de manera automática y transversal desde la base de datos del Sistema ChileCompra. Ello permite al Servicio focalizarse en su análisis.

#### 2.14.2. Errores más comunes

No se detectaron errores comunes.

#### 2.14.3. Recomendaciones respecto al indicador

Se recomienda modificar el indicador, orientándolo a establecer un criterio de participación explícito bajo el supuesto de que un mayor número de oferentes permitiría alcanzar mejores precios (mayor competencia). Es decir, definir lo que se entenderá por "licitación participativa y eficiente" (ej.: recepción de 3 o más ofertas), y medir el porcentaje de licitaciones con 3 o más oferentes respecto al total de licitaciones realizadas.

### 2.15. INFORMES DE DOTACIÓN PRESENTADOS A DIPRES

---

Nombre completo: Porcentaje de informes de dotación de personal entregados en oportunidad y calidad a Dipres, respecto del total de informes de dotación de personal requeridos para el año t.

Objetivo: Eficiencia institucional.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nº de informes de dotación de personal entregados en oportunidad y calidad a Dipres}}{\text{Nº total de informes de dotación de personal requeridos para el año t}} \cdot 100$$

Sentido: Ascendente.

La medición está orientada a cuantificar el cumplimiento de los Servicios en la entrega de informes de dotación de personal (5 en el año) a DIPRES. En este sentido, el cumplimiento del indicador por parte de un Servicio (100%) solo significa que los informes fueron entregados cumpliendo los estándares de oportunidad (tiempo) y calidad (contenido) que se establecen en los requisitos técnicos, pero no garantiza que exista una mayor eficacia y eficiencia en el gasto público a partir de esto. Así, el indicador mide la persistencia en el cumplimiento de una práctica requerida por DIPRES, donde no es claro que los tiempos y contenido establecidos para dicha práctica sean de beneficio para los Servicio. Todo ello, dada la ausencia de un sistema de recursos humanos del Estado (de existir esto último solo se justificaría el Informe de Proyección de la Dotación a 4 años).

#### 2.15.1. Juicio sobre los MV

Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV, aunque la exigencia para el Servicio recae en los requisitos técnicos del indicador.

#### 2.15.2. Errores más comunes

No se observaron problemas en el proceso de validación.

### 2.15.3. Recomendaciones respecto al indicador

Se recomienda explicitar en la nota técnica del indicador el para qué se utilizará esta información. Y, a partir de esto, establecer formatos que sean útiles para procesar la información (ej.: base de datos con estructura de datos igual para todos los Servicios) y acotar la redacción a aspectos que sean estrictamente necesarios, asociados principalmente a análisis.

## 2.16. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

---

Nombre completo: Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.

Objetivo: Calidad de los servicios.

Fórmula:

$$\frac{\text{Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año } t \text{ en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año } t}{\text{Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año } t}$$

\* 100

Sentido: Ascendente

La medición es pertinente y adecuada para el objetivo planteado (responder SAIP en un plazo máximo de 15 días).

### 2.16.1. Juicio sobre los MV

Para efectos de la auditoría documental, se consideran pertinentes los MV.

### 2.16.2. Errores más comunes

No se observaron errores en el proceso de validación.

### 2.16.3. Recomendaciones respecto al indicador

Se recomienda mantener el indicador, evaluando la forma en cómo podría evolucionar en el tiempo. Por un lado, se podría considerar incorporar estándares de calidad a las respuestas (como satisfacción del solicitante ante la respuesta). Esto, por cierto, requiere que se defina cómo se medirá la satisfacción (ej.: mediante respuesta a una encuesta que se aplique automáticamente una vez que se recibe la respuesta a SAIP). Sin perjuicio de lo anterior, en el largo plazo, lo ideal es que los Servicios debiesen tender a que las solicitudes de acceso a este tipo de información sea cero entendiendo que la información producida por cualquier organismo público debiese ser de fácil acceso para quién lo requiera. De ser así, no existirían tiempos de respuesta ya que la información estaría disponible a la ciudadanía de manera abierta. Por lo tanto, este tipo de indicador debería tender, en el largo plazo, a un indicador “decreciente”, incentivando a que los Servicios reciban cada vez menos solicitudes de acceso a información pública.

### 3. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE META

En el siguiente capítulo se sistematizan y analizan los resultados de cumplimiento de meta de los indicadores de desempeño informados por los Servicios. Este análisis contempla 1770 indicadores comprometidos en los objetivos de gestión, correspondientes a Servicios con mecanismo de incentivo remuneracional asociados al Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), PMG Adscritos y Metas de Eficiencia Institucional (MEI), así como organismos sin mecanismos de incentivo (SMI).

En términos generales, se verifica que el 56,50% de los indicadores presentó un nivel de cumplimiento del 100%  $\pm$ 5%, lo que representa una disminución de 3,5 puntos porcentuales respecto a lo reportado en el año 2018. Complementariamente, un 32,77% de los indicadores fueron declarados con un cumplimiento superior al 105% (ligeramente por debajo al 33,23% reportado para 2018). En tanto, un 10,73% de los indicadores presentaron un cumplimiento inferior al 95%, lo que representa casi 4 puntos porcentuales más que el período anterior.

Tabla 7. Número de indicadores con meta del año 2019 según rango de cumplimiento y tipo de mecanismo de incentivo remuneracional.

Rango de cumplimiento	PMG	PMG Adscrito	SMI	MEI	Total general
Sobrecumplimiento (>105%)	488 (32,73%)	28 (32,94%)	13 (28,26%)	51 (34,46%)	<b>580</b> <b>(32,77%)</b>
Cumplimiento [95%;105%]	857 (57,48%)	43 (50,59%)	19 (41,3%)	81 (54,73%)	<b>1000</b> <b>(56,50%)</b>
Incumplimiento (<95%)	146 (9,79%)	14 (16,47%)	14 (30,43%)	16 (10,81%)	<b>190</b> <b>(10,73%)</b>
<b>Total general</b>	<b>1491</b>	<b>85</b>	<b>46</b>	<b>148</b>	<b>1770</b>

Fuente: Elaboración propia, a partir de datos entregados por la Secretaría Técnica.

A partir de la información presentada en la Tabla 7, se puede observar que el porcentaje de incumplimiento de los Servicios tipo SMI es bastante mayor al resto de los servicios, pero su fluctuación respecto del período anterior fue menor a la de los servicios PMG (5,78% en 2018), PMG Adscrito (7,32%) y MEI (2,56%). Cabe señalar que la cantidad de indicadores es mayor al analizado en el período anterior, por lo que ambos períodos podrían no ser del todo comparables. Parte de los incumplimientos fueron atribuidos por los Servicios a cambios en la forma de gestión producto de los hechos ocurridos a partir del estallido social de octubre de 2019, pero el análisis de la real preponderancia de esta causa excede las atribuciones y capacidades del equipo validador externo.

Si se profundiza en los indicadores con sobrecumplimientos, se observa que la mayor parte de los sobrecumplimientos se concentra en el tramo de [105%; 150%[ de cumplimiento, seguido del tramo [150%;200%[. Cabe señalar que, si bien el porcentaje de indicadores que registran sobrecumplimientos en el tramo mayor o igual al 300% representa el 3,62% del total (por debajo del 4,14% del año 2018), corresponden al tramo que mayor varianza aporta a la muestra. En efecto, al analizar los casos de sobrecumplimiento, se observa una desviación estándar de 82,19, alcanzando un promedio de 145,59% y un valor máximo de 900,00% de cumplimiento. En la mayoría de los casos,

dichos niveles de sobrecumplimiento deben responder a eventos extraordinarios al interior de los servicios o a una definición inadecuada de la meta de gestión.

Tabla 8. Revisión sobrecumplimientos.

Rango de sobrecumplimiento	MEI	PMG	PMG Adscrito	Total general	%	
[105%; 150%[	9	44	361	19	433	74,66%
[150%;200%[	1	3	75	2	81	13,97%
[200%;300%[	2	3	36	4	45	7,76%
300% o superior	1	1	16	3	21	3,62%
	13	51	488	28	580	100%

Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo la forma de análisis de años anteriores, se desagregan los rangos de cumplimiento según la dirección de la medición de los indicadores, obteniéndose los siguientes resultados que se presentan en la Tabla 9. Los resultados indican que la proporción de sobrecumplimientos en indicadores descendentes duplicaría a la de los ascendentes, pudiendo atribuirse a factores tales como una mayor preocupación por parte de directivos(as) y funcionarios(as) públicos(as) en este tipo de metas, o bien, a la definición de metas menos exigentes cuando se trata de indicadores descendentes, dado el sesgo por estar formulados de manera "negativa" (es decir, una medición directa sobre el error o aquello que se busca evitar). Sin embargo, a diferencia del año anterior, los indicadores de este tipo superaron también la proporción de incumplimientos, pudiendo deberse a diferentes razones, desde la forma de construcción que pueda implicar una condición de equilibrio inestable (pequeños cambios en la gestión o en factores externos generan grandes efectos en el nivel de cumplimiento), cambio en prioridades estratégicas de ciertos servicios, entre otros.

Tabla 9. Rango de cumplimiento alcanzado según sentido de los indicadores.

Rango de cumplimiento	Ascendente	Descendente	Total general
Sobrecumplimiento (>105%)	304 (23,75%)	276 (56,33%)	580 (32,77%)
Cumplimiento [95%;105%]	850 (66,41%)	150 (30,61%)	1000 (56,50%)
Incumplimiento (<95%)	126 (9,84%)	64 (13,06%)	190 (10,73%)
Total general	1280	490	1770

Fuente: Elaboración propia.

También es posible analizar los indicadores según dimensión, como se observa en la Tabla 10. Los resultados muestran que los mayores sobrecumplimientos se observan en los indicadores de eficiencia, seguidos de los de calidad. El cumplimiento es mayor en los casos de calidad y eficacia, mientras que los indicadores de economía fueron los que concentraron mayor cantidad de incumplimientos. Estos resultados no tienen una tendencia clara con los del año pasado.

Tabla 10. Rango de cumplimiento alcanzado según dimensión de los indicadores.

Rango de cumplimiento	Calidad	Economía	Eficacia	Eficiencia	Total general
Sobrecumplimiento (>105%)	168 (32,75%)	11 (24,44%)	223 (25,08%)	178 (55,11%)	580
Cumplimiento [95%;105%]	319 (62,18%)	19 (42,22%)	566 (63,67%)	96 (29,72%)	1000
Incumplimiento (<95%)	26 (5,07%)	15 (33,33%)	100 (11,25%)	49 (15,17%)	190
<b>Total general</b>	<b>513</b>	<b>45</b>	<b>889</b>	<b>323</b>	<b>1770</b>

Fuente: Elaboración propia.

Por último, se analizan los resultados de cumplimiento según ámbito, lo que se detalla en la Tabla 11. Los mayores sobrecumplimientos e incumplimientos se observan en torno a los resultados finales, mientras los mayores cumplimientos se concentran en indicadores de proceso. Esto probablemente se relaciona con que los indicadores vinculados a resultados finales son más desafiantes o complejos, por tanto, denotan un esfuerzo adicional a los servicios o aquellos casos en que no se logran alcanzar. En efecto, en términos netos solo 19 indicadores son de resultado final, mientras 859 corresponden a indicadores de producto.

En el período 2018, los indicadores de proceso concentraban los mayores sobrecumplimientos.

Tabla 11. Rango de cumplimiento alcanzado según ámbito de los indicadores.

Rango de cumplimiento	Proceso	Producto	Resultado Final	Resultado Intermedio	Total general
Sobrecumplimiento (>105%)	203 (27,21%)	316 (36,79%)	10 (52,63%)	51 (34,93%)	580
Cumplimiento [95%;105%]	470 (63,00%)	448 (52,15%)	6 (31,58%)	76 (52,05%)	1000
Incumplimiento (<95%)	73 (9,79%)	95 (11,06%)	3 (15,79%)	19 (13,01%)	190
<b>Total general</b>	<b>746</b>	<b>859</b>	<b>19</b>	<b>146</b>	<b>1770</b>

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se analiza el nivel de cumplimiento obtenido según indicadores con incentivo remuneracional y sin incentivo remuneracional (ponderación igual a 0%), para todos los indicadores con meta (Tabla 12). Bajo esta división, se observa que existe una mayor tendencia al sobrecumplimiento y cumplimiento en indicadores con incentivos remuneracionales, que en aquellos que no lo tienen, siendo diferencias más pronunciadas en la cantidad de incumplimientos. Una de las causas de esto podría ser una mayor preocupación de los directivos y funcionarios(as) en cumplir aquellos indicadores que puedan afectar la obtención de incentivos monetarios.

Tabla 12. Rango de cumplimiento alcanzado según incentivo.

Rango de cumplimiento	Sin incentivo	Con incentivo	Total general
Sobrecumplimiento (>105%)	188 (30,77%)	392 (33,82%)	580
Cumplimiento [95%;105%]	306 (50,08%)	694 (59,88%)	1000
Incumplimiento (<95%)	117 (19,15%)	73 (6,30%)	190
<b>Total general</b>	<b>611 (100,00%)</b>	<b>1159 (100,00%)</b>	<b>1770</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir del análisis de los 25 servicios, incluyendo sus 154 indicadores estratégicos, y la revisión en profundidad de los indicadores transversales y la sistematización de la totalidad de los indicadores con meta comprometida, es posible elaborar las siguientes conclusiones.

En primer lugar, se observa que la mayor parte de los indicadores fueron evaluados como pertinentes (77,92%), al igual que las metas (67,53%). Para aquellos casos calificados como no irrelevantes/no adecuados, las observaciones entregadas en las tablas de análisis de cada servicio apuntan a mejorar las fórmulas de los indicadores, mejorar la pertinencia de la medición en aquellos ámbitos de gestión que son parte de las facultades de los servicios o a elevar los estándares de medición. Se añaden recomendaciones específicas referentes a la calidad de los medios de verificación y a la necesidad de emplear de forma más completa las notas técnicas de los indicadores, proveyendo mayores antecedentes a los equipos de VTE.

En el caso de las metas, se hace referencia a la tendencia tanto de las metas como de los cumplimientos observados en los años 2017, 2018 y 2019. Entre las reflexiones del equipo de VTE, se observan casos en que los indicadores parecieran mostrar una “saturación” en términos de las mejoras del Servicio en una cierta dimensión y ámbito, lo que permitiría dar paso a indicadores más ambiciosos en cualquiera de estos dos aspectos, o bien, en estándares de cumplimiento un poco más exigentes, considerando los desempeños de años anteriores. Sobre esto, existe una relación entre el estándar de cumplimiento (ej. Días hábiles en que se deben gestionar trámites o solicitudes) y la meta que se define (porcentaje de casos que cumplen el estándar, respecto al total de casos), que debe ser profundizada por los mismos Servicios: En algunos casos, se observan cambios al nivel de cumplimiento requerido (valor de la meta) pero no necesariamente el estándar de cumplimiento. Se observaron cambios a los estándares de cumplimiento en casos específicos, tales como el Instituto de Salud Pública, donde se redujo la cantidad de días hábiles para disponibilidad informes de resultado; y la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, donde se acortó el estándar temporal en que los estudiantes beneficiarios de las Becas de Acceso a TICs reciben su computador.

En esta misma línea, también se observan espacios de mejora en transitar desde la medición de la cobertura a la calidad en términos efectivos, en cuanto a los productos y resultados que son observados por los usuarios finales. Esta observación es entregada en el análisis detallado por Servicio, para aquellos casos en que este cambio resultaba evidente para el equipo VTE, pero debe ser analizado caso a caso, considerando variables que exceden este proceso de revisión, tales como: Lineamientos estratégicos, capacidades de gestión de los Servicios, ponderación de su incorporación dentro de los indicadores de gestión, o bien, a través de las encuestas de satisfacción de Servicios Públicos que se realizan en forma paralela a los indicadores de gestión. .

En segundo lugar, se observa una mejora en la forma de presentación de los MV, pudiendo observarse patrones o estándares de preparación de los MV por parte de los servicios, asociados al uso de documentos Excel con desagregación de las unidades de medida y medios que acompañan la explicación del indicador. Sin embargo, aún es posible realizar mejoras en términos de disminuir la cantidad de archivos empleados, evitando el uso de MV que no contribuyen a la medición directa de

los valores o el rendimiento de los requisitos técnicos establecidos, depuración de los MV correspondientes a actas de asistencia u otras que requieran firmas en formato físico. Una observación que preocupa al equipo validador es la inclusión de archivos donde se observan datos personales de los(as) usuarios(as), que deberían ser reemplazados por máscaras o bases innominadas, que incluyan un identificador único por cada usuario(a) o transacción, sin que esto vulnere la confidencialidad de la información de la ciudadanía.

En cuanto a los sobrecumplimientos, en cambio, se observa que si bien los servicios los atribuyen a mejoras en la gestión, dichas atribuciones no resultan evidentes al equipo de validación técnica externa, sino más bien al establecimiento de metas muy similares a la tendencia que ya presentaban los servicios en los años anteriores, o bien, a la definición de estándares poco exigentes en cuanto a los tiempos de resolución, cobertura y otros aspectos de los señalados en la fórmula del indicador. Este punto es abordado en profundidad con las gráficas presentadas al inicio del Capítulo 1, donde se compara la evolución tanto de las metas como de los cumplimientos para todos los indicadores presentes (sin variaciones en su formulación) desde el año 2017 al año 2019.

En el análisis de indicadores transversales, se considera que la totalidad de los indicadores resultan relevantes, pero su actual formulación no siempre resulta pertinente a ojos del equipo de VTE. En efecto, se observa que 7 de los 16 indicadores requieren cambios o ajustes para cubrir de forma adecuada los objetivos que definen, o bien, para entregar información valiosa respecto del avance de los servicios en los ámbitos que cubren. En cuanto a los MV, se observa la evolución en la forma de presentar la información por parte de los servicios, particularmente en indicadores como los Controles de Seguridad de la Información, Cobertura y reclamos respondidos, entre otros. En aspectos generales de este tipo de indicadores, se hacen reflexiones en torno al nivel de madurez de los servicios, lo que implica una evolución en los indicadores también, velando porque puedan medir de forma más adecuada la calidad de los servicios y la gestión eficaz. Los errores más comunes se concentran en los indicadores que no cuentan con una estandarización de los medios de verificación (Género), que la información entregada no es del todo clara (accidentes laborales) o que, por su propia naturaleza, dependen de las definiciones realizadas por los propios servicios, como ocurre en los tiempos promedio de tramitación (definición tanto de los trámites estratégicos como del momento definido como primer y último día) y género (definición de medidas por Servicio, además de elementos específicos dentro de cada medida)..

Se reflexiona también en torno a las formas de evitar una burocratización de los procesos que se digitalizan o modernizan, y a la realización de fiscalizaciones (cobertura y eficacia) que sean más capaces de detectar y detener comportamientos anómalos. En este aspecto, se señala la necesidad de priorizar la evolución de algunos de los indicadores, para evitar incentivos perversos asociados al aumento de la cobertura perdiendo de vista la calidad de los procesos ejecutados y productos o servicios entregados, tales como responder reclamos en un tiempo determinado sin considerar si los(as) usuarios(as) consideran dichos reclamos como efectivamente respondidos, la selección de trámites a medir según qué tan fáciles son de responder, en desmedro de otros, entre otras prácticas explicitadas en el análisis por indicador. Estas observaciones incluyen, por ejemplo, la revisión de los comportamientos en las colas de los indicadores, sobre todo para aquellos casos en que se miden

promedios, donde se sugieren estrategias para medir la varianza de los procesos respecto de un estándar de cumplimiento; revisión de definiciones estratégicas (ej. Qué se considera un trámite estratégico o un reclamo respondido), variación de los indicadores en el tiempo, entre otras estrategias especificadas dentro de las recomendaciones de cada indicador.

En particular, parte de la reflexión planteada tiene que ver con que existen indicadores que han alcanzado un cierto nivel de madurez dentro de la institución, con prácticas ya incorporadas que permitirían dar un paso a un siguiente nivel de desarrollo en torno a los productos estratégicos de los servicios.

En cuanto al cumplimiento de metas, se observa un mayor incumplimiento que el período anterior, alcanzando al 10,73% del total de indicadores asociados a meta. También se observa una leve disminución en el total de sobrecumplimientos, que para este período representaron el 32,77% del total de indicadores asociados a meta. Los incumplimientos, a su vez, mantienen la tendencia de ser mayores en indicadores de servicios sin mecanismo de incentivo, lo que podría vincularse ya sea a diferencias en la formulación de los indicadores para este tipo de servicios (definición de metas más desafiantes, dado que no hay incentivos económicos vinculados) o a una menor preocupación por alcanzar un determinado nivel de cumplimiento. En el caso de indicadores sin incentivo (independiente del tipo de mecanismo de los servicios), también se observa una mayor proporción de incumplimientos que en el caso de indicadores con incentivo económico.

Cerca del 75% de los sobrecumplimientos se concentraron en el tramo de 105% al 150% de cumplimiento, pero aún persiste una alta dispersión de estos casos y la existencia de indicadores que alcanzan hasta nueve veces la meta definida. Por su parte, si bien los indicadores de sentido descendente siguen presentando una mayor tasa de sobrecumplimiento, siguen representando una proporción menor del total de indicadores y presentaron un nivel más alto de incumplimiento que en períodos anteriores. No existen tendencias evidentes en cuanto al comportamiento de los indicadores al analizarlos por ámbito y/o dimensión, más allá de la prevalencia de indicadores de eficacia y de productos y procesos, tal como ha ocurrido históricamente.

Las recomendaciones específicas tanto a los indicadores estratégicos de los servicios analizados como a los indicadores transversales se incluyen en las secciones precedentes.

## 5. ANEXOS

### 5.1. CLASIFICACIÓN DE INDICADORES Y METAS

Tabla 13. Clasificación de indicadores y metas

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO DE AGRICULTURA	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	Porcentaje certificados fito y zoonosanitarios reemitidos por causa SAG y documentos aclaratorios emitidos por causa SAG asociados al proceso certificación exportaciones año t respecto a total certificados fito y zoonosanitarios exportación emitidos año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE AGRICULTURA	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de fiscalización	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE AGRICULTURA	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	Porcentaje de enfermedades de importancia zoonosanitaria ausentes en Chile en el año t respecto al total de enfermedades de importancia zoonosanitaria para el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE AGRICULTURA	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	Porcentaje de eventos de Mosca de la Fruta confirmados erradicados respecto a los detectados	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE AGRICULTURA	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	Porcentaje de informes emitidos por el SAG en relación a EIA/DIA dentro del plazo reglamentario en el año t, respecto al N° de informes emitidos por el SAG en relación a EIA/DIA en el año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE AGRICULTURA	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	Porcentaje de pasajeros que califican la atención al usuario en proceso de inspección de equipajes de pasajeros en nivel superior de satisfacción en año t respecto al total de pasajeros encuestados en proceso de inspección de equipajes de pasajeros año t	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE AGRICULTURA	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	Porcentaje de superficie bonificada con una o más prácticas del Sistema de Incentivos para la Sustentabilidad Agroambiental de los Suelos Agropecuarios en el año t respecto a la superficie estimada a bonificar en el año t	Pertinente	Pertinente

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO DE AGRICULTURA	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	Tiempo promedio de respuesta de los análisis serológicos efectuados a las muestras de Denuncias Emergenciales Pecuarias	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	Porcentaje de operaciones de créditos cursadas, respecto del total de operaciones de crédito planificadas para el año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t con un emprendimiento e incrementan a lo menos un 10% sus ventas mensuales.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	Porcentaje de usuarios del Programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5%, respecto del total de usuarios del programa que terminan su intervención en el año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención ocupados e incrementan sus ingresos el año t, respecto del total de usuarios del programa que inician su intervención desocupados y la terminan en el año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	Porcentaje de usuarios del Programa Yo Trabajo Jóvenes que finalizan su intervención el año t con desenlace dependiente, respecto del total de usuarios del programa que terminan su intervención el año t con factibilidad de desenlace dependiente.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	Porcentaje de adultos mayores incorporados al Programa Eje que cuentan con plan de intervención elaborado en el año t, para la convocatoria iniciada en el año t-1.	Susceptible	Pertinente
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	Porcentaje de personas en situación de calle que recibe prestaciones entregadas en el Plan de Invierno, en el año t, en relación al N° de personas en situación de calle identificadas en el año t -1.	Irrelevante/No adecuado	Distorsionada
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	Porcentaje de solicitudes virtuales vinculadas a productos estratégicos, efectuadas por ciudadanos/as en el año t, que se responden hasta en	Pertinente	Pertinente

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
		10 días hábiles, respecto al total de solicitudes virtuales recibidas en el año t.		
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	Porcentaje de soluciones de habitabilidad implementadas en el año t, respecto de las Soluciones de Habitabilidad Propuestas por los ejecutores en los Proyectos de Intervención Comunal de la Convocatoria del año t-1.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	Usuarios del Programa Calle que permanecen en estado activo al menos 9 meses durante el año t	Susceptible	Distorsionada
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	Índice anual de empresas que incorporen rutinas de innovación en sus procesos y/o productos de negocio, respecto el año 2013.	Irrelevante/No adecuado	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	Índice de Satisfacción de los Beneficiarios de Instrumentos de Fomento del año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	Participación de mercado del producto crédito con cobertura CORFO en las Mipymes	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	Porcentaje de proyectos de Emprendimientos Semilla regionales adjudicados en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	Rentabilidad de inversiones en mercado de capitales sobre benchmark de comparación	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	Tiempo promedio transcurrido desde el ingreso de un proyecto a la Gerencia de Emprendimiento hasta su primer pago asociado a Subsidios para el Desarrollo de Emprendimientos.	Irrelevante/No adecuado	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	Utilización Fondos de Cobertura, respecto del apalancamiento máximo permitido	Susceptible	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	Variación anual del total de empresas en las que invierten los fondos de inversión, respecto del año 2010.	Susceptible	Pertinente

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	Porcentaje de clientes que reciben asesoría en los Centros de Desarrollo de Negocios en el año t	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	Porcentaje de Emprendedores que concretan una idea de negocio en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	Porcentaje de proyectos de organizaciones gremiales, empresariales y cooperativas con logro de sus objetivos en el periodo t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	Porcentaje de puestos de ferias que participan de un proyecto de Ferias Libres que obtiene logro en año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Gira de Estudio en el año t	Susceptible	No justificada
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera Edad en el año t	Susceptible	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	Porcentaje de ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social en el año t	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	Promedio mensual de usuarios que visitan los sitios web para la de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	Tasa de variación de llegadas de turistas al país en el año t respecto del año t-1.	Susceptible	Distorsionada
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUBSECRETARIA DE PESCA Y ACUICULTURA	Porcentaje de comités de manejo en funcionamiento en el año t.	Irrelevante/No adecuado	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUBSECRETARIA DE PESCA Y ACUICULTURA	Porcentaje de planes de manejo bentónicos que se encuentran vigentes en el año t, respecto del total de planes de manejo comprometidos	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUBSECRETARIA DE PESCA Y ACUICULTURA	Porcentaje de propuestas materializadas en materia de regulación y política de Acuicultura presentadas	Pertinente	Pertinente

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
		por instancias de coordinación público - privadas y/o públicas.		
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUBSECRETARIA DE PESCA Y ACUICULTURA	Porcentaje de proyectos adjudicados a Organizaciones de Pescadores Artesanales, que cumplan sus objetivos en el periodo t, respecto del total de proyectos adjudicados en el año t-1 a organizaciones de pescadores artesanales.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE EDUCACION	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	Porcentaje de establecimientos educacionales con asignación del Programa de Alimentación Escolar (PAE), controlados con al menos una visita en el año t.	Irrelevante/No adecuado	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE EDUCACION	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	Porcentaje de estudiantes beneficiarios de las Becas de Acceso a TICs, con computador entregado al 31 de agosto del año t.	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE EDUCACION	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	Porcentaje de estudiantes con Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE) nueva al 31 de mayo del año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE EDUCACION	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	Porcentaje de estudiantes de 1° Básico de establecimientos educacionales adscritos al Programa Habilidades para Vida (HPV) con detección de riesgo psicosocial ingresados en el Sistema HPV durante el periodo t.	Irrelevante/No adecuado	Distorsionada
MINISTERIO DE EDUCACION	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	Porcentaje de pagos de cuotas de estudiantes renovantes de becas realizados dentro del plazo en el año t	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE EDUCACION	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	Cobertura de docentes de aula del sector municipal con Evaluación Docente vigente.	Pertinente	-
MINISTERIO DE EDUCACION	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	Cobertura de gratuidad, becas y fondo solidario de educación superior de 1er año.	Pertinente	-
MINISTERIO DE EDUCACION	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	Porcentaje de Centros de Formación Técnica Estatales que inician actividades.	Pertinente	Distorsionada
MINISTERIO DE EDUCACION	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	Porcentaje de denuncias y reclamos recibidos en las Oficinas de Atención Ciudadana (web, presencial o call center) resueltas o cerradas en el año t.	Irrelevante/No adecuado	Pertinente
MINISTERIO DE EDUCACION	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	Porcentaje de establecimientos educacionales de educación básica que reciben subvención del estado	Irrelevante/No adecuado	Distorsionada

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
		con desempeño insuficiente, que participan en iniciativas de Lectura, Matemática o Ciencias en el año t.		
MINISTERIO DE EDUCACION	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	Porcentaje de Liceos Bicentenarios implementados al año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE EDUCACION	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	Porcentaje de regiones con un nuevo Sistema de Admisión Escolar implementado.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO	Nivel de oportunidad en la publicación de reporte de información financiera mensual de Bancos	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO	Porcentaje de compañías de seguros con informe técnico-financiero realizado sobre el total de compañías existentes en el año t.	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE HACIENDA	COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO	Porcentaje de activos de instituciones no bancarias fiscalizadas durante el año t, respecto del total de instituciones no bancarias bajo fiscalización de la SBIF durante el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO	Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la SBIF durante el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO	Nivel de oportunidad en la publicación del reporte financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO	Nivel de disponibilidad de sistema de emisión de informe de deuda en oficina de atención de público de SBIF durante el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO	Tiempo promedio en la tramitación de inscripción de valores en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO	Porcentaje de fiscalizados auditados in situ sobre el total de fiscalizados relevantes (para corredores y liquidadores de seguros) durante el año t	Irrelevante/No adecuado	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO	Porcentaje de Actividades de Fiscalización en materia de conflicto de interés y de valorización de activos mantenidos en cartera por los Fondos Patrimoniales realizadas durante el año t.	Irrelevante/No adecuado	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	Porcentaje de trámites realizados en la Unidad Virtual del SII año t	Pertinente	Pertinente

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	Porcentaje de Recaudación Total de Impuestos efectiva año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de acciones equivalentes de controles presenciales al comercio establecido	Pertinente	Distorsionada
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de acciones equivalentes de Fiscalización Selectiva año t	Pertinente	Distorsionada
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE TESORERIAS	Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE TESORERIAS	Porcentaje anual recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones)	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE TESORERIAS	Porcentaje de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t	Irrelevante/No adecuado	Irrelevante
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE TESORERIAS	Porcentaje recuperado en el año t, de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE TESORERIAS	Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos y Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5	Irrelevante / No adecuado/eventualmente saturado	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO MEDICO LEGAL	Porcentaje de Informes Periciales de ADN Filiación, despachados en un plazo igual o inferior 80 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO MEDICO LEGAL	Porcentaje de Informes Periciales de Alcholema disponibles para despacho en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles respecto del total de informes disponibles para despacho en año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO MEDICO LEGAL	Porcentaje de Informes Periciales de Lesionología Forense despachados en un plazo igual o inferior a 10 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	Pertinente	Pertinente

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO MEDICO LEGAL	Porcentaje de informes periciales de salud mental adultos despachados en un plazo igual o inferior a 35 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO MEDICO LEGAL	Porcentaje de informes periciales de salud mental infantil despachados en un plazo igual o inferior a 35 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO MEDICO LEGAL	Porcentaje de Informes Periciales de Sexología Forense despachados en un plazo igual o inferior a 4 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO MEDICO LEGAL	Porcentaje de Informes periciales Tanatológicos despachados en un plazo igual o inferior a 12 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS	Población protegida en el año t por obras fluviales y de control aluvional entregadas para su uso en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS	Porcentaje acumulado de hitos del Plan de infraestructura hidráulica de riego 2014-2021 cumplidos al año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS	Porcentaje acumulado de localidades semiconcentradas con APR instalados, pertenecientes al universo de 545 localidades catastrada para el periodo 2015-2020	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS	Porcentaje de contratos de construcción de obras de Riego, APR, Manejo de Cauces, Control Aluvional y Drenaje Urbano, con aumentos de costo mayores al 20% respecto de los costos considerados en los contratos originales.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS	Porcentaje de desviación en los Plazos definidos para la Ejecución de contratos de Construcción de Obras de Riego; Obras de Evacuación y Obras Drenaje de Aguas Lluvias; Obras de Control Aluvional y de Manejo de Cauces.	Pertinente	Pertinente

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS	Porcentaje de sistemas APR que no presentan corte de suministro al menos una vez en el período.	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS	Superficie urbana drenada en el año t por obras de colectores de aguas lluvias entregadas para su uso en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE SALUD	CENTRAL DE ABASTECIMIENTOS DEL S.N.S.S.	Porcentaje de participación de Cenabast en el gasto devengado en farmacia del Sistema Nacional de Servicios de Salud	Irrelevante/No adecuado	Pertinente
MINISTERIO DE SALUD	CENTRAL DE ABASTECIMIENTOS DEL S.N.S.S.	Porcentaje de ahorro en canasta de fármacos e insumos intermediados por CENABAST en relación a la misma canasta comprada individualmente por establecimientos de salud del Sector Público a través de plataforma electrónica Mercado Público.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE SALUD	CENTRAL DE ABASTECIMIENTOS DEL S.N.S.S.	Porcentaje de Ingresos totales Percibidos año t en relación a los Ingresos totales Devengados año t	Pertinente	Distorsionada
MINISTERIO DE SALUD	CENTRAL DE ABASTECIMIENTOS DEL S.N.S.S.	Porcentaje de cumplimiento en completitud y oportunidad de unidades de fármacos, insumos y dispositivos médicos de Intermediación despachados en relación a lo programado por los Establecimientos de Salud del S.N.S.S. en el año t	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE SALUD	CENTRAL DE ABASTECIMIENTOS DEL S.N.S.S.	Porcentaje de productos de fármacos y dispositivos médicos de Fondo de Farmacia entregadas a clientes en la fecha comprometida	Pertinente	Distorsionada
MINISTERIO DE SALUD	INSTITUTO DE SALUD PUBLICA DE CHILE	Porcentaje de productos declarados como equivalentes terapéuticos al año t, en relación al total de productos farmacéuticos factibles de demostrar equivalencia terapéutica de acuerdo a principios activos incorporados en decretos emitidos al año t-1.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE SALUD	INSTITUTO DE SALUD PUBLICA DE CHILE	Porcentaje de Informes de Resultados para análisis de Especificidad de anticuerpos HLA con antígenos individuales clase I y/o II por Luminex, disponibles al usuario en el plazo de 20 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes resueltos en el año t.	Pertinente	Distorsionada
MINISTERIO DE SALUD	INSTITUTO DE SALUD PUBLICA DE CHILE	Porcentaje de fiscalizaciones a entidades que operan con productos farmacéuticos y cosméticos realizadas	Pertinente	Pertinente

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
		en el año t, en relación al total de fiscalizaciones programadas para el año t.		
MINISTERIO DE SALUD	INSTITUTO DE SALUD PUBLICA DE CHILE	Porcentaje de Informes de Resultado de decomisos priorizados (Ley 20000) despachados a Fiscalías en plazo menor o igual a 5 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes de Resultado de decomisos priorizados despachados en el año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE SALUD	INSTITUTO DE SALUD PUBLICA DE CHILE	Porcentaje de Informes de Resultados para confirmación serológica de Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), disponibles al usuario en el plazo de 10 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes resueltos en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE SALUD	INSTITUTO DE SALUD PUBLICA DE CHILE	Porcentaje de Informes de Resultados de ensayos para arsénico inorgánico y sus metabolitos metilados, disponibles al usuario en el plazo de 9 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes resueltos en el año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	Índice de variación de tiempos de viaje de las personas en ejes de la red vial básica de la ciudad de Santiago	Pertinente	-
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	Muertos en siniestros de tránsito por cada 10.000 vehículos	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	Porcentaje de cumplimiento de la frecuencia en los servicios de buses de transporte público de Santiago	Pertinente	-
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados de líneas que reciben el subsidio a la oferta en zonas reguladas	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas	Pertinente	Distorsionada

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	Porcentaje de cumplimiento de regularidad en los servicios de buses de transporte público de Santiago	Pertinente	-
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	Porcentaje de cumplimiento ponderado de proyectos provenientes de los PMTU que hayan alcanzado la etapa de diseño y/o de ejecución al año t	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro de plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Austral	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	Porcentaje de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en un tiempo máximo.	Irrelevante/No adecuado	Pertinente
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	Porcentaje de penetración de banda ancha fija residencial por hogar.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo.	Irrelevante/No adecuado	Pertinente
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	Porcentaje de Barrios terminados el año t, respecto del total de Barrios a terminar el año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	Porcentaje de campamentos con gestión de cierre realizada al año t, respecto al catastro de campamentos del año 2011	Irrelevante/No adecuado	Irrelevante

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	Irrelevante/No adecuado	Pertinente
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	Porcentaje de Proyectos Urbanos Terminados y entregados a la comunidad el año t respecto del total de Proyectos Urbanos a terminar en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	Porcentaje de subsidios de arriendo activados al año t, en relación al total de subsidios de arriendo seleccionados en el año t-2	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	Porcentaje viviendas terminadas al año t en relación al déficit habitacional estimado en la Encuesta CASEN vigente (Quintiles I, II, III de Ingreso)	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL DEPORTE	INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES	Porcentaje de avance financiero de las obras hasta el año t de los proyectos de infraestructura deportiva del Programa de Infraestructura 2019-2022	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DEL DEPORTE	INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES	Porcentaje de beneficiarios de actividades físicas formativas y recreativas administradas por el IND respecto a la población nacional entre 2 y más años	Irrelevante/No adecuado	Pertinente
MINISTERIO DEL DEPORTE	INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES	Porcentaje de logros deportivos de carácter internacional categoría todo competidor, respecto a la cantidad de participaciones año t que cuentan con financiamiento del IND	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL DEPORTE	INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES	Porcentaje de personas que participan en competencias organizadas por el IND respecto de la población nacional entre 9 y 40 años	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL DEPORTE	INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES	Porcentaje de productos deportivos financiados por FONDEPORTE efectivamente ejecutados según fiscalizaciones en terreno por IND	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL DEPORTE	INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES	Porcentaje de Proyectos Deportivos tramitados y financiados en el año t en 40 días corridos o menos	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t, respecto del presupuesto vigente al 30 de abril	Pertinente	Pertinente

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	Porcentaje de gasto efectivo en obras del subtítulo 31 sobre lo estipulado en el contrato inicial de las obras terminadas en el año t	Pertinente	No justificada
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	Porcentaje de Presupuesto FNDR de Inversión del año t, comprometido como arrastre para el año siguiente	Pertinente	Distorsionada
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	Porcentaje de proyectos en ejecución con financiamiento F.N.D.R. supervisados en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	Porcentaje de recursos ejecutados de la provisión PEDZE en el año t respecto de los recursos de la provisión PEDZE decretados en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	Porcentaje del monto sancionado por el CORE del presupuesto FNDR y FONDEMA del año t asociado a proyectos de inversión vinculado a objetivos de la Política de Ciencia y Tecnología ó de la Política de Turismo de la región vigentes.	Irrelevante/No adecuado	Distorsionada
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	Promedio de días corridos desde la identificación presupuestaria de las iniciativas de inversión del subtítulo 31 hasta que se encuentran contratadas	Pertinente	Distorsionada
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA	Porcentaje de boletines (informativos, estados de precaución, alertas o alarmas) del Sistema Nacional de Alarma de Maremoto (SNAM), difundidos al Sistema Nacional de Protección Civil (SNPC), en a lo más 4 minutos desde su recepción en el CAT Nacional	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA	Porcentaje de comunas con a lo menos un funcionario municipal capacitado en cursos presenciales de la Academia de Protección Civil en el año t	Irrelevante/No adecuado	Irrelevante
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA	Porcentaje de comunas con a lo menos un funcionario municipal capacitado en microzonificación de riesgo en el año t	Irrelevante/No adecuado	Irrelevante

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA	Porcentaje de Establecimientos Educacionales capacitadas en el Plan Integral de Seguridad Escolar en el año t	Irrelevante/No adecuado	Distorsionada
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA	Porcentaje de publicaciones de sismos de mediana y mayor intensidad en sistema PT (Página web y Twitter) en a lo más 6 minutos año t.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA	Porcentaje de regiones con ejercicio de simulacros Sector Educación realizados en el año t	Irrelevante/No adecuado	Distorsionada
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA	Porcentaje de simulacros de borde costero en regiones cubiertos con Plan de Medios en el año t	Irrelevante/No adecuado	Distorsionada
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA	Tiempo promedio del primer reporte de sismos al Sistema Nacional de Protección Civil en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	Pertinente	Poco ambiciosa
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	Porcentaje de jóvenes que son beneficiarios del Subsidio al Empleo de la Ley N°20.338 en el año t, en relación al total de jóvenes que conforman la población potencial	Pertinente	Pertinente

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	Porcentaje de mujeres que son beneficiarias del Subsidio al Empleo de la Mujer, Art. 21 de la Ley N°20.595, en relación al total de las mujeres que conforman la población potencial	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	Porcentaje de personas capacitadas del Programa Capacitación en Oficios (Registro Especial) durante el año t, respecto del total de personas beneficiarias de cursos de capacitación del Programa que finalizan en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	Porcentaje de personas capacitadas del Programa Transferencias al Sector Público durante el año t, respecto del total de personas beneficiarias de cursos de capacitación del Programa Transferencias al Sector Público que finalizan en el año t	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	Porcentaje de personas colocadas en el mercado de trabajo, a través del Programa Fortalecimiento OMIL, en el año t-1, con al menos 2 cotizaciones en el Sistema Previsional al 6° mes a partir de la fecha de colocación, en relación al total de colocados	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	Porcentaje de personas colocadas en el mercado del trabajo a través del Programa de Fortalecimiento OMIL, respecto del total de la población desocupada	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	Porcentaje de personas cotizando en el Sistema Previsional, con al menos 2 cotizaciones, al 6°mes luego de haber aprobado un curso del programa Capacitación en Oficios al 31 de diciembre del año t-1, en relación al total de personas que aprobaron el curso.	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	Porcentaje de personas que aprueban cursos del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios durante el año t, respecto del total de personas beneficiarias que realizan los cursos de capacitación del programa en el año t	Pertinente	Distorsionada
MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO	CONSEJO NACIONAL DE TELEVISION	Índice de capítulos de programas de televisión infantil cultural y educativa gestionados y publicados en la web del programa Novasur en año t respecto de año base 2013	Irrelevante/No adecuado	Pertinente

Ministerio	Servicio	Indicador	Clasificación indicador	Clasificación meta
MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO	CONSEJO NACIONAL DE TELEVISION	Índice de estudios sobre televisión elaborados y difundidos por el CNTV en año t respecto de año base 2013	Irrelevante/No adecuado	Pertinente
MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO	CONSEJO NACIONAL DE TELEVISION	Índice de horas de televisión supervisadas durante el año t respecto de año base 2013	Irrelevante/No adecuado	Distorsionada
MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO	CONSEJO NACIONAL DE TELEVISION	Porcentaje de denuncias ciudadanas resueltas e informadas al denunciante en año t respecto del total de denuncias ingresadas en año t y las sin resolver al año t-1	Pertinente	Pertinente
MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO	CONSEJO NACIONAL DE TELEVISION	Porcentaje de Programas financiados por el Fondo de Fomento a la calidad de la televisión el año t-2 y exhibidos en TV al año t respecto del total de programas financiados por el Fondo el año t-2	Pertinente	Pertinente

## 5.2. PRESENTACIÓN A SERVICIOS

El martes 07 de julio a las 15:30 hrs. se realizó la presentación final del estudio a los Servicios Públicos y Ministerios, a través de la plataforma de videoconferencia, Zoom. La actividad tuvo como objetivo “presentar a Encargados PMG/MEI de Servicios Públicos y Representantes Ministeriales los resultados del proceso VTE 2019 y dar lineamientos que permitan mejorar la formulación de indicadores de gestión de los Servicios Públicos para el año 2021”.

El evento contó con un total de 342 asistentes<sup>6</sup>. Para efectos de coordinar la actividad, se habilitó previamente un formulario de inscripción, en el que se registraron un total de 288 personas. Ambos documentos fueron entregados a la Secretaría Técnica a modo de respaldo de la participación de los Servicios.

En la jornada, presentó la Jefa de Proyecto, Macarena Andrade M, y la encargada de la revisión in situ, Natalia Sánchez D., de acuerdo con la siguiente estructura:

### Parte 1: Presentación de resultados 2019 del Proceso de Validación Técnica

1. Presentación Centro de Sistemas Públicos
2. Estructura y equipo validador de compromisos
3. Proceso de evaluación
  - a. Qué se evaluó: detalle del número de servicios y compromisos evaluados describiendo a que correspondía cada Fase (validación técnica, reclamo JS o Min)
  - b. Cómo se evaluó: proceso de validación
4. Presentación de resultados.

### Parte 2: Revisión in Situ

1. Proceso de validación in Situ
2. Hallazgos del proceso
3. Aprendizajes Revisión in situ

### Parte 3: Aprendizajes respecto a la construcción de indicadores de gestión

1. Hallazgos y recomendaciones del proceso de validación para los Servicios
  - a. Indicadores Estratégicos (en base a revisión de 25 Servicios)

---

<sup>6</sup> Este listado se realizó con el registro de asistencia de la plataforma Zoom, eliminando los registros duplicados que eran posibles de reconocer como nuevas conexiones de un(a) mismo(a) usuario(a).

b. Indicadores Transversales: Género, Reclamos Respondidos, Tiempo Trámites Finalizados.

2. Recomendaciones del proceso a Secretaría Técnica

Las principales recomendaciones presentadas fueron las siguientes:

1. Revisión in situ:
  - a. **Orden y trazabilidad de los datos:** se recomienda a los Servicios supervisar la consistencia de del origen de los datos reportados para cada indicador, verificando adecuadamente que todas las entradas de datos contengan la misma información que los documentos físicos que posee el Servicio.
  - b. **Notas técnicas de los indicadores:** asegurar el cumplimiento de todos los requisitos técnicos estipulados en la nota del indicador (transversales o estratégicos).
  - c. Las visitas in situ pueden significar un estrés adicional para algunos equipos. En este sentido **se recomienda hacer el ejercicio previo** de seguir todos los pasos que llevan al origen de la información presentada en la plataforma DIPRES, y de esa manera desarrollar una evaluación in situ fluida y clara para ambas partes.
2. Formulación indicadores: Considerar el marco general del proceso, en cuanto a la estrategia (cómo se vinculan con las definiciones estratégicas y por qué se priorizan ciertos indicadores), dirección del cambio (cuándo y por qué modificar una meta o una condición de cumplimiento) y saturación de los indicadores (cuánto tiempo es necesario mantener un indicador si se alcanzó la curva de aprendizaje).
3. Metas: Se especifica la observación respecto de la varianza de las metas y cómo estas han evolucionado en el tiempo en el análisis realizado a los 25 servicios, en comparación con los cumplimientos observados. Se presume que podría haber espacios para modificar los indicadores o sus metas, en caso de que se haya alcanzado el máximo nivel de aprendizaje.
4. Indicadores estratégicos: Transitar a la innominación de bases de datos que pudieran resultar sensibles, revisar la forma de agregar y desagregar la información, usar las notas técnicas en un mejor equilibrio respecto a la cantidad de antecedentes a añadir (que sean suficientes para poder validar, pero no excesivos para impedir o burocratizar excesivamente la presentación de los MV).
5. Indicadores transversales:
  - a. Trámites finalizados, observar qué trámites son seleccionados y cuáles no, de modo de evitar incentivos inadecuados, observar los comportamientos organizacionales que se generan al incluir o excluir ciertos trámites.
  - b. Género: Se plantean desafíos como distinguir el nivel de madurez y capacidad de desarrollo en la temática, que quede reflejado en el indicador, la posibilidad de relacionar las medidas y la estandarización de MV y estándares de calidad según el nivel de madurez de cada Servicio.
  - c. Reclamos: Se plantea que el indicador no necesariamente apunta a la calidad con que los reclamos son atendidos, sobre todo, dado que lo que se mide es la capacidad productiva para responderlos. Hay un supuesto fuerte en el indicador, que es que

los(as) usuarios(as) saben acceder a los reclamos y formularlos. Se sugiere transitar a la idea de reclamos y consultas.

6. Recomendaciones y conclusiones generales: Revisar la pertinencia de las metas, con un foco en la ciudadanía, definir estados de madurez de los indicadores y los Servicios, revisar los MV en cuanto a la transparencia, probidad y vínculo que tienen con modernización de los Servicios, observar las interacciones entre aquello que se mide y aquello que no, observar la interacción entre indicadores transversales y estratégicos. Los indicadores forman parte de un sistema que entrega información y modifica ciertas conductas al interior de los Servicios.

#### **Parte 4: Preguntas y respuestas de la audiencia**

Los(as) asistentes podían, a lo largo de toda la sesión, realizar preguntas e intervenciones a través del chat de la plataforma. Las preguntas fueron respondidas en la última parte del evento, tanto por la Jefatura y equipo de calidad del VTE, así como también por la Jefa del Departamento de Gestión Pública de la Dirección de Presupuestos. A continuación, se presenta una síntesis de las consultas y respuestas:

- Sobre indicador de género, se consulta cómo se realiza la validación de las medidas:
  - Debido al volumen de la información, el equipo VTE realiza la evaluación sobre las medidas que de forma aleatoria se le habilitan en el aplicativo web de DIPRES.
- Sobre la sugerencia de innominación de bases de datos, se consulta si esto afectaría el cumplimiento en los casos que las notas técnicas soliciten información específica, tal como el rut de las personas beneficiadas:
  - La sugerencia hace referencia más explícita a la presentación de los medios de verificación. Sin embargo, se sugiere revisar la recomendación también dentro de la formulación misma de los indicadores, de modo que las notas técnicas permitan utilizar datos innominados, con las que el equipo VTE pueda verificar que la información solicitada está registrada, sin necesidad de observarla de forma explícita. Se pueden emplear protocolos de seguridad de información e innominación que permitan el acceso a datos sensibles y aun poder determinar que se trata de registros únicos e inequívocos.
- Se consulta si las recomendaciones serán consideradas también para la formulación 2021:
  - No de forma directa. La Secretaría señala que son un insumo más de los procesos de formulación del programa marco 2021.
  - La Secretaría Técnica señala que en el caso de las sugerencias y recomendaciones del equipo VTE, se revisan cada una de las recomendaciones en conjunto con las contrapartes, previo a que pasen a Comité y sean aprobadas en dicha instancia.
- Los(as) asistentes consultan por la posibilidad de acceder al informe de evaluación con el detalle realizado para los 25 Servicios analizados, el detalle de las clasificaciones de metas e indicadores y los informes de revisión in situ. Esta solicitud fue realizada por los Servicios directamente involucrados, pero también por personas pertenecientes a otros servicios, tales como los Servicios Locales de Educación Pública que están formulando indicadores estratégicos por primera vez.

- Esto queda a criterio de la Secretaría Técnica. La Secretaría Técnica señala que los informes podrán ser difundidos una vez que se tenga su versión final.
- Se pregunta qué ocurrirá con las causas externas para el año 2020:
  - Secretaría explicita que la evaluación pasa a Comité, donde se revisan los antecedentes con que los Servicios fundamentan los incumplimientos por dichas causas. Estos antecedentes se presentan en el período de reclamación e influye sobre el resultado final de cada Servicio.

Los(as) asistentes agradecieron la instancia y solicitaron el envío de la presentación por correo electrónico, gestión que fue realizada por la Secretaría Técnica tras la entrega del equipo VTE de los documentos de respaldo de la instancia.



[www.sistemaspublicos.cl](http://www.sistemaspublicos.cl)  
República 701, Santiago