



**PANAL**  
Consultores Asociados

*Desarrollo, Innovación y Excelencia para la Gestión.*



**CENTRO DE PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO E INNOVACION DE LA GESTION -  
GRUPO PANAL SPA**



**INFORME DE EVALUACIÓN DE COMPROMISOS DE GESTIÓN Y  
RESULTADOS DE DESEMPEÑO 2020**

**Servicio de Validación Técnica Externa de Compromisos  
de Gestión de Instituciones Públicas, 2020**

---

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS  
MINISTERIO DE HACIENDA

LICITACIÓN PÚBLICA ID 1618-6-LP20

**GRUPO PANAL**

Santiago, 03 de agosto de 2021.-

## Tabla de Contenidos

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>METODOLOGÍA CREAM.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN DE ANÁLISIS DE MUESTRA DE 25 SERVICIOS .....</b>	<b>8</b>
<b>DETALLE DE ANÁLISIS DE MUESTRA DE 25 SERVICIOS.....</b>	<b>9</b>
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA.....	10
AGENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (AGNID) .....	12
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO .....	14
CONSEJO NACIONAL DE TELEVISION.....	16
CORPORACION NACIONAL DE DESARROLLO INDIGENA .....	18
DIRECCION DE FRONTERAS Y LÍMITES DEL ESTADO.....	21
DIRECCION DE PRESUPUESTOS (DIPRES).....	23
DIRECCION GENERAL DE AGUAS.....	26
DIRECCION GENERAL DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS.....	28
INSTITUTO ANTÁRTICO CHILENO.....	30
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS.....	32
SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGIA Y MINERIA.....	34
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER.....	37
SERVICIO NACIONAL DE PESCA .....	40
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR.....	42
SERVIU REGION DE ÑUBLE.....	44
SUBSECRETARIA DE AGRICULTURA.....	47
SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS .....	49
SUBSECRETARIA DE EDUCACIÓN .....	51
SUBSECRETARIA DE LA MUJER.....	53
SUBSECRETARIA DE PREVENCION DEL DELITO .....	55
SUBSECRETARIA DE PREVISIÓN SOCIAL .....	58
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO.....	59
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES.....	61
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.....	63
<b>RESUMEN DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES .....</b>	<b>66</b>
<b>DETALLE DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES .....</b>	<b>67</b>

<b>ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN.....</b>	<b>74</b>
<b>SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE META DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO INFORMADOS POR LOS SERVICIOS.....</b>	<b>76</b>
RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A INCENTIVO .....	76
RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO A NIVEL GENERAL Y MOTIVO DE REDUCCCIÓN DE PUNTAJE POR OBJETIVO DE GESTIÓN .....	79
<b>CONCLUSIONES SOBRE JUICIOS EVALUATIVOS: PRINCIPALES IDEAS Y HALLAZGOS OBTENIDOS.....</b>	<b>89</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>91</b>
ANEXO 1: REUNIÓN CIERRE CON REDES DE EXPERTOS.....	91
ANEXO 2: PRESENTACIONES RESULTADOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	94

En este informe se analiza en profundidad la pertinencia y calidad de los compromisos de gestión que suscriben los Servicio Públicos y los resultados de los indicadores de desempeño, informado por éstos.

En particular, en este informe se reporta:

- El análisis de una **muestra de 25 servicios públicos**, en relación a la pertinencia de la medición con los objetivos estratégicos del servicio y sus productos vinculados, la pertinencia de las metas e incumplimientos informados, y la confiabilidad y pertinencia de los medios de verificación. El análisis de basa en la metodología CREAM, utilizada en las evaluaciones realizadas por el Banco Mundial<sup>1</sup>.
- Análisis y juicios evaluativos acerca del tipo de mediciones que abordan cada uno de los **Indicadores Transversales**.
- Análisis y juicios evaluativos acerca del **Sistema de Planificación y Control de Gestión (SPCG)**, en particular la comparación entre los años 2020 y 2021.
- Sistematización y análisis de los resultados de **cumplimiento de meta de los indicadores** de desempeño informados por los Servicios.
- **Conclusiones y recomendaciones** del proceso.

Con todo, este informe pretende sistematizar las opiniones del Equipo Validador del Proceso del año 2020 y proponer mejoras para fortalecer el sistema de control de gestión en el Estado.

---

<sup>1</sup> Zall Kusek, Jody; Rist, Ray C. (2004). Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System: A Handbook for Development Practitioners. Washington, DC: World Bank (en línea). Disponible en: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/14926>

Los **indicadores de gestión** son las variables cuantitativas o cualitativas que proporcionan un medio simple y confiable para medir el logro, reflejar los cambios relacionados con una intervención o ayudar a evaluar el desempeño de una organización en comparación con el resultado declarado<sup>2</sup>.

La **metodología CREAM** busca ayudar en el desarrollo de indicadores para un proyecto, programa o política específica. CREAM pretende que los indicadores sean precisos y coherentes para que las estrategias de medición estén bien enfocadas. Al igual que otras metodologías, su nombre es un acrónimo que postula cinco características imprescindibles para un indicador, las cuales son:<sup>34</sup>

**1. Clear (Claro):** El indicador es preciso y no ambiguo. Su definición no puede ser interpretada en más de una forma. Responde a la pregunta ¿Es el indicador un reflejo directo del resultado que se quiere medir?

**2. Relevant (Relevante):** El indicador es relevante, pertinente y apropiado para lo que se busca evaluar. Representa mediciones clave para el problema u objetivo establecido, y presenta -dadas las circunstancias- la mejor información posible. Responde a la pregunta ¿Es el indicador lo suficientemente preciso para asegurar la medición de los objetivos?

En particular, para el análisis de los compromisos de gestión del proceso de validación técnica externa (VTE), se analizará la coherencia con la misión institucional del servicio, sus objetivos y productos estratégicos. En el caso de los indicadores transversales, se analizará la coherencia con la política pública respectiva.

**3. Economic (Económico):** El costo de obtener la información de un indicador es razonable y se puede solventar. Responde a la pregunta ¿Para calcular el indicador se tiene una manera costo-efectiva y práctica de obtener los datos para su cálculo?

En particular, para el análisis de los compromisos de gestión del proceso de validación técnica externa, se propondrán recomendaciones generales en este ámbito, pues para una correcta evaluación de la dimensión se necesita información interna de los servicios públicos, lo que está fuera del alcance de este estudio.

**4. Adequate (Adecuado):** El indicador brinda la información necesaria para evaluar el desempeño y el cambio, permitiendo medir el progreso respecto a las metas u objetivos, junto con obtener conclusiones efectivas. Responde la pregunta ¿El indicador refleja los cambios en los resultados y es relativamente poco afectado por otras variables?

**5. Monitorable (Que se puede monitorear):** El indicador permite que los resultados sean validados o verificados de forma independiente. Debe ser confiable en el sentido de que lo que se mide en un

---

<sup>2</sup>World Bank (2004). Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System.

<sup>3</sup> Kusek, J. Z., Rist, R. C. (2004). Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System. The World Bank. pp. 68-70.

<sup>4</sup> Bertule, M., Bjørnsen, P.K., Costanzo, S.D., Escurra, J., Freeman, S., Gallagher, L., Kelsey, R.H. and Vollmer, D. (2017). Using indicators for improved water resources management – guide for basin managers and practitioners. pp. 17.

instante es lo que se medirá en uno posterior, y que lo medido es exactamente lo que se busca. Responde a la pregunta ¿El indicador puede ser revisado para chequear su resultado?

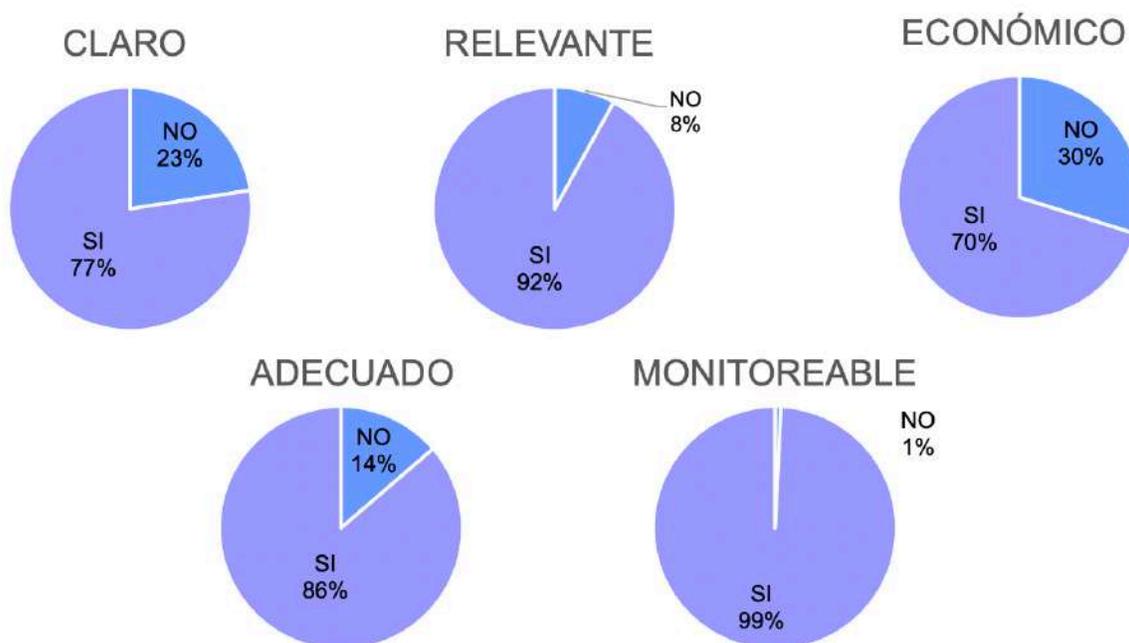
En particular, para el análisis de los compromisos de gestión del proceso de validación técnica externa se indagará en la pertinencia y confiabilidad de los medios de verificación, como por ejemplo, que los archivos sean descargables, que se pueda verificar posibilidad de manipulación, y chequear su trazabilidad.

En este capítulo se resume el análisis de los juicios evaluativos para una muestra de 25 servicios públicos seleccionados entre la Contraparte Técnica de DIPRES y el Equipo Validador Técnico Externo, que en total suman 124 indicadores de gestión.

Como se ha indicado en el capítulo anterior, se tomará como marco conceptual de análisis la metodología CREAM y, de esta forma, se analizará la pertinencia de la medición con los objetivos estratégicos del servicio y sus productos estratégicos vinculados, además de la pertinencia de las metas e incumplimientos informados, y la confiabilidad y pertinencia de los medios de verificación.

El resumen de los resultados es el siguiente:

Tabla 1: Resumen de Análisis CREAM de Muestra de 25 Servicios Públicos



Fuente: Elaboración propia

Como se observa, las dimensiones de **Económico y Claro** tienen entre el 23% y 30% de indicadores clasificados como no pertinentes en estas materias según CREAM, siendo el resto de las dimensiones – **Relevante, Adecuado y Monitoreable** – bien evaluadas en el diseño del indicador. En particular, la dimensión **Monitoreable** da cuenta del trabajo en la elaboración de medios de verificación y trazabilidad por parte de la Plataforma Web de DIPRES.

## D

## DETALLE DE ANÁLISIS DE MUESTRA DE 25 SERVICIOS

En este capítulo se analizan y se emiten juicios evaluativos detallados para la muestra de 25 servicios públicos seleccionados. Al igual que en el capítulo anterior, se tomará como marco conceptual de análisis la metodología CREAM.

El listado de los servicios a revisar es el siguiente:

**Tabla 2: Listado de la Muestra de 25 Servicios Seleccionados**

Nº	Nombre Servicio	Indicadores Analizados
1	Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera	4
2	Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo	6
3	Comisión Para El Mercado Financiero	4
4	Consejo Nacional de Televisión	4
5	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	8
6	Dirección de Fronteras y Límites del Estado	4
7	Dirección de Presupuestos	6
8	Dirección General de Aguas	6
9	Dirección General de Concesiones De Obras Públicas	4
10	Instituto Antártico Chileno	4
11	Servicio de Impuestos Internos	4
12	Servicio Nacional de Geología y Minería	8
13	Servicio Nacional de la Mujer	6
14	Servicio Nacional de Pesca	6
15	Servicio Nacional del Adulto Mayor	4
16	Serviu Región de Ñuble	5
17	Subsecretaría de Agricultura	5
18	Subsecretaría de Derechos Humanos	5
19	Subsecretaría de Educación	5
20	Subsecretaría de la Mujer	3
21	Subsecretaría de Prevención del Delito	7
22	Subsecretaría de Previsión Social	3
23	Superintendencia de Casinos de Juego	4
24	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	4
25	Superintendencia de Servicios Sanitarios	5
<b>Total</b>		<b>124</b>

## AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA

La **misión institucional** de la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera es:

“Somos la agencia pública que promueve a Chile como destino de inversión extranjera directa en el mercado global, conectando los intereses de los inversionistas foráneos con las oportunidades de negocios que el país ofrece, brindando servicios de clase mundial y en línea con las políticas de desarrollo económico”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Promocionar y posicionar al país como un destino atractivo para el desarrollo de negocios en general, y de inversión en particular, alineados con las políticas de desarrollo del país y las directrices de marca país.
2. Facilitar y acompañar el proceso de instalación en Chile de empresas extranjeras y sus procesos de reinversión en el país.
3. Contribuir a crear un clima favorable para la inversión extranjera en Chile, en particular identificando obstáculos a la materialización de proyectos de inversión extranjera e informando de ellos a las autoridades competentes, con el fin de avanzar en su superación.
4. Prestar servicios jurídicos al inversionista extranjero, provenientes de la ley 20.848, contratos vigentes acogidos al DL 600 y otras materias legales asociadas a inversión extranjera directa.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 3: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Agencia de Promoción de Inversión Extranjera**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de avance al año t respecto al número de proyectos estimados en cartera comercial al finalizar la fase de aceleración	Plan Comercial de Promoción de inversiones	Si  Se enfoca claramente en el plan comercial, en particular en la fase de aceleración	Si  Relevante para asegurar la medición del Objetivo Estratégico 2 y de la Misión Institucional	Evaluar el costo/tiempo de recopilar la información de todos los proyectos comerciales (514)	Parcialmente  Indicador depende de la viabilidad de proyectos con varios países del mundo. Meta se logra con proyectos son presupuestos muy distintos (\$600.000 vs. \$150.000.000)	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Promedio de atenciones a potenciales inversionistas realizadas en el año t, por ejecutivo	Servicios de facilitación a los Inversionistas	Si  Se enfoca claramente en facilitar el proceso de acompañamiento para la inversión en Chile	Parcialmente  No queda explícito el impacto entre la cantidad de atenciones por ejecutivo y la facilitación comercial	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  En los últimos 4 años, las metas oscilan entre 162 a 165, pero sería bueno determinar la meta óptima entre cantidad y calidad de la atención	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad
Promedio diario de visitas desde el extranjero al sitio web institucional en el año t (usuario)	Plan de Comunicaciones y Marketing para la Promoción de la Inversión Extranjera en Chile	Parcialmente  Incluir otras formas de comunicación digital, como las redes sociales o revisión de videos relacionados	Si  Relevante para asegurar la medición del Objetivo Estratégico 1 y de la Misión Institucional	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad
Tiempo promedio de respuesta a operaciones jurídicas solicitadas	Servicios legales asociados a inversión extranjera directa, señaladas en el DL600 y la ley 20.848	Si  Se enfoca claramente en facilitar el proceso de acompañamiento para la inversión en Chile	Si  Relevante para asegurar la medición del Objetivo Estratégico 4 y de la Misión Institucional	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Posible variación de las metas del indicador al cambiar regulación de inversión extranjera	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Se recomienda ampliar la medición del Plan Comercial a otros medios digitales de comunicación y evaluar la cantidad de atenciones a inversionistas por ejecutivo para lograr los objetivos de facilitación. Todos los objetivos estratégicos están cubiertos, y se debe tener un indicador global (no necesariamente del servicio) sobre la variación de la inversión extranjera en Chile y cruzarla con las actividades de la Agencia.

## AGENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (AGNID)

La **misión institucional** de AGNID es: “Impulsar la formación de capital humano y promover, desarrollar y difundir la investigación científica y tecnológica, en coherencia con la Estrategia Nacional de Innovación, con el fin de contribuir al desarrollo económico, social y cultural de las/os chilenas/os, mediante la provisión de recursos para fondos concursables; creación de instancias de articulación y vinculación; diseño de estrategias y realización de actividades de sensibilización a la ciudadanía; fomento de un mejor acceso a la información científica tecnológica y promoción de un marco normativo que resguarde el adecuado desarrollo de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Articular e impulsar una política integral de formación y financiamiento de investigadores y profesionales de excelencia, mediante mecanismos que promuevan una adecuada formación, atracción e inserción laboral en el sector académico, industrial y gubernamental, visualizando y anticipando las necesidades de capital humano avanzado del país.
2. Consolidar un sistema de apoyo público a la investigación científica y tecnológica en todas las áreas del conocimiento, mediante el financiamiento de diferentes iniciativas interrelacionadas de acuerdo a la magnitud de los recursos otorgados, sus objetivos, su duración, el grado de asociatividad, la multidisciplinariedad y número de investigadores involucrados.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 4: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID)**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Citas promedio por publicación en revistas WoS asociadas a FONDECYT entre el año t y t-5 con respecto al promedio nacional de citas por publicación en revistas WoS en igual período	Financiamiento de proyectos de investigación en ciencia y tecnología. - Programa Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDECYT)	Parcialmente  El producto estratégico dice relación con el financiamiento vía FONDECYT y el indicador hace referencia a las publicaciones, que es el resultado de corto/mediano plazo de la investigación	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Adecuado pero la meta podría ser comparada con estándares internacional	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de becarios que obtienen el grado de Doctor Nacional e Internacional oportunamente	Financiamiento de becas para formación de capital humano avanzado nacional y extranjero. - Programa de Formación de Capital Humano Avanzado	No  El indicador mide el logro del programa financiado, pero no el grado de avance del financiamiento	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente. Se requiere que el beneficiario informe oportunamente	Si  Muy adecuada	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad
Porcentaje de cupos de proyectos de inserción de investigadores en el Sector Productivo que se encuentran cubiertos en las empresas receptoras	Financiamiento de proyectos de investigación en ciencia y tecnología. - Programa de Atracción e Inserción de Capital Humano Avanzado	No  El indicador mide el logro del programa financiado, pero no el grado de avance del financiamiento	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente. Se requiere que el beneficiario informe oportunamente	Si  Se podría incluir el grado de avance por área, sector industrial o región	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad
Porcentaje de resultados de producción de proyectos FONDEF comprometidos que se cumplen oportunamente en el año t	Financiamiento de proyectos de investigación en ciencia y tecnología. - Programa Fondo de Fomento al Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDEF)	No  El indicador mide el logro del programa financiado, pero no el grado de avance del financiamiento	Parcialmente  Medición del proceso de producción del FONDEF más que de los objetivos estratégicos	Por evaluar en función de la calificación de los resultados obtenidos y la diversidad de temas investigados	No  Indicador indirecto de los objetivos estratégicos	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad
Promedio de proyectos y/o servicios de investigación, desarrollo y/o innovación adjudicados en el año t, por Centros Regionales de Desarrollo Científico y Tecnológico creados bajo el alero del Programa Regional, vigentes en el año t-1	Financiamiento de centros de investigación en ciencia y tecnología. - Programa Regional de Desarrollo Científico y Tecnológico	No  El indicador mide el logro del programa financiado, pero no el grado de avance del financiamiento	Si  Relevante para asegurar el Objetivo Estratégico 2 y la Misión Institucional	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente. Se requiere que el beneficiario informe oportunamente	Si  Muy adecuado	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad
Tiempo promedio de respuesta a reclamos formales presentados a través del sistema web de atención al cliente de la Agencia.	Institucional	No  El indicador no refleja el resultado de lo que se quiere medir	No  El indicador no es suficientemente preciso para asegurar la medición de	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Indicador indirecto de los objetivos estratégicos	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
			objetivos			

Fuente: Elaboración propia.

### Evaluación General de los Compromisos de Gestión

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional, pero algunos reflejan parcialmente el logro de los objetivos estratégicos. Se recomienda definir que etapas del proceso se quieren medir: financiamiento, procesos internos de gestión o resultados de la financiación. Todos los objetivos estratégicos están cubiertos pero la consolidación de un sistema de apoyo público a la investigación científica y tecnológica no se evalúa directamente.

## COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

La **misión institucional** de la Comisión para el Mercado Financiero es:

“Promover el bienestar de la sociedad, contribuyendo al desarrollo del mercado financiero y a preservar la confianza de los participantes”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Disminuir la asimetría de información para la toma de decisiones.
2. Elevar los estándares de conducta de mercado.
3. Promover una gestión de riesgos efectiva por parte de los fiscalizados de la CMF.
4. Generar las condiciones para una mayor inclusión financiera.
5. Fortalecer la gestión institucional.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

Tabla 5: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Nivel de oportunidad en la publicación de reporte de información financiera mensual de Bancos	Provisión y difusión de información al mercado	Si  Vinculación directa con la provisión y difusión de información al mercado	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
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	Supervisión de los mercados de valores, seguros, bancos e instituciones financieras	Si  Vinculación directa con la supervisión de los mercados	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No  No queda claro si la meta de 8% anual dice relación con los recursos involucrados en la fiscalización o con algún estándar externo	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad
Porcentaje de compañías de seguros con informe técnico-financiero realizado sobre el total de compañías existentes en el año t	Supervisión de los mercados de valores, seguros, bancos e instituciones financieras	Si  Vinculación directa con la supervisión de los mercados	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad
Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la CMF durante el año t	Institucional	Si  Vinculación directa con la supervisión de los mercados	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Queda la duda de si una fiscalización anual a cada institución es suficiente	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Se recomienda re-evaluar metas de los procesos de fiscalización, en cuanto a cobertura y metas propuestas. No todos los objetivos estratégicos están cubiertos en estos indicadores, particularmente los objetivos 4 y 5.

## CONSEJO NACIONAL DE TELEVISION

La **misión institucional** del Consejo Nacional de Televisión es:

“Velar, regular, fiscalizar y fomentar el correcto funcionamiento de los servicios de televisión, y contribuir a la formación de los televidentes y la promoción de la actividad televisiva, vinculando al Estado, la industria y la ciudadanía, a través de políticas públicas que garanticen una televisión de calidad”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Regular el correcto funcionamiento de los servicios televisivos a través de la promoción de orientaciones para las audiencias y la industria.
2. Promover y resguardar la pluralidad de actores y diversidad de contenidos a través del otorgamiento de concesiones tanto nacionales, como regionales, locales y locales comunitarias.
3. Generar, gestionar y difundir conocimiento sobre el fenómeno televisivo.
4. Promover el desarrollo y el acceso a una oferta televisiva de contenidos de calidad, especialmente en las temáticas y segmentos de audiencia no atendidos por la industria.
5. Perfeccionar continuamente la gestión del Consejo, para garantizar un uso eficiente de los recursos públicos y una respuesta oportuna, transparente y dinámica en un contexto sectorial cambiante, velando al mismo tiempo por el clima laboral de la organización a través de un modelo de gestión integral.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 6: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Consejo Nacional de Televisión (CNTV)**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de series de televisión cultural y educativa para niños de 4 a 12 años realizados por CNTV INFANTIL respecto al total de series gestionadas el año t	Programa de Televisión Cultural y Educativa CNTV Infantil (ex Novasur)	Parcialmente  No queda clara la vinculación entre el indicador de realización propia del CNTV Infantil y lo que quiere medir con este indicador	Parcialmente  El indicador no es totalmente preciso en su vinculación con la Misión Institucional	Por evaluar en base a como se contabilizan las series en forma anual	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Estudios, Análisis e Información requeridos por el H.Consejo y/o Instituciones Externas, elaborados, entregados y/o divulgados por el Departamento de Estudios	Estudios sobre televisión	Si  Vinculación directa con el estudio de fenómenos televisivos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad
Porcentaje de minutos de programas matinales de TV Abierta en horario de protección fiscalizados por oficio en el año t, respecto del promedio de los 3 últimos años	Supervisión de los Contenidos de televisión	Parcialmente  Solo aborda los programas matinales de TV	Parcialmente  Solo aborda los programas matinales de TV	Por evaluar en base a como se contabilizan los minutos en el Sistema Informático Siac	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad
Porcentaje promedio de hogares telespectadores de la oferta de programas emitidos por televisión abierta de cobertura nacional financiados por el Fondo CNTV, respecto de hogares población objetivo	Fondo de Fomento a la Calidad de la Televisión	Si  Vinculación directa con el fomento a la calidad de la televisión	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Por evaluar en base a como se contabilizan la información en TV Data	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite fácilmente revisión de sus resultados y su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Sin embargo, algunos indicadores se refieren a aspectos específicos de la función de la CNTV y no todos los objetivos estratégicos están cubiertos en estos indicadores, particularmente los objetivos 1, 2 y 5. Además, en el caso de la dimensión económica, se requiere profundizar el costo de producción para la obtención de los indicadores.

## CORPORACION NACIONAL DE DESARROLLO INDIGENA

La **misión institucional** de la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena es:

“Promover y proteger los derechos de los pueblos originarios, para su reconocimiento en la sociedad y su desarrollo cultural, social y económico, a través de la coordinación del accionar del estado y la ejecución de políticas y programas, en la perspectiva de resolver las necesidades de las comunidades y familias indígenas rurales y urbanas, con participación y pertinencia en la diversidad cultural y territorial”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Promover y proteger los derechos y el patrimonio de los pueblos indígenas, impulsando modificaciones a la normativa vigente, para el cumplimiento pleno del Convenio 169, garantizando, mediante la información, el diálogo y mecanismos de consulta, su participación en las decisiones sobre las medidas legislativas y/o administrativas susceptibles de afectarles directamente.
2. Coordinar y asesorar el trabajo intersectorial para mejorar la pertinencia cultural de la política pública y complementar recursos sectoriales y regionales, para financiar y ejecutar programas y proyectos que satisfagan las demandas de los pueblos indígenas y sus territorios.
3. Desarrollar y ejecutar una política pública indígena y una oferta programática rural y urbana, que contribuyan integradamente al buen vivir, en sus aspectos económico, social y cultural, de las comunidades, familias, hombres y mujeres indígenas más vulnerables.
4. Mejorar el acceso, cobertura, oportunidad y calidad del servicio entregado a los/as ciudadanos/as indígenas, en todos los espacios de atención, mediante la mejora continua de los procesos, la optimización de los recursos y el desarrollo capital humano institucional.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 7: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de establecimientos con educación inicial implementados para la enseñanza de las lenguas indígenas en el año t, respecto al total comprometido para el año t	Programas, subsidios y servicios para comunidades, familias y personas de pueblos originarios - Subsidios para el desarrollo de la cultura de los pueblos indígenas ▪ Educación	Si  Vinculación directa con los subsidios para el desarrollo de la cultura de los pueblos indígenas	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información de los establecimientos	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
	Intercultural e Indígena					
Porcentaje de familias beneficiadas con la compra de predios vía art. 20 letra a) con derechos de propiedad constituidos al año t, respecto del total de familias catastradas en las regiones VIII, IX, X, XII y XIV	Programas, subsidios y servicios para comunidades, familias y personas de pueblos originarios - Programa Fondo de Tierras y Aguas Indígenas (FTAI) ▪ Subsidio para la adquisición de tierras mediante la aplicación del art. 20 letras a) y b)	Si  Vinculación directa con la protección del patrimonio de los pueblos indígenas	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información de los predios, en particular sobre la Copia de Certificado de inscripción en el Conservador de Bienes Raíces y el Catastro de Tierras, Agua y Riego	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de familias beneficiadas con la compra de predios vía art. 20 letra a) con ingreso al conservador de bienes raíces al año t, respecto del total de familias catastradas en las regiones VIII, IX, X, XII y XIV	Programas, subsidios y servicios para comunidades, familias y personas de pueblos originarios - Programa Fondo de Tierras y Aguas Indígenas (FTAI) ▪ Subsidio para la adquisición de tierras mediante la aplicación del art. 20 letras a) y b)	Parcialmente  Vinculación indirecta con la protección del patrimonio de los pueblos indígenas	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información de los predios, en particular sobre la Copia de Certificado de Repertorio del Conservador de Bienes Raíces y el Catastro de Tierras, Agua y Riego	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad,
Porcentaje de familias con derechos de propiedad constituidos, que concretan proyectos de equipamiento básico de predios en el año t	Programas, subsidios y servicios para comunidades, familias y personas de pueblos originarios - Programa Fondo de Desarrollo Indígena (FDI)	Si  Vinculación directa con la protección del patrimonio de los pueblos indígenas	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información de concreción de proyectos de equipamiento básico en los predios	Si  Muy adecuado y metas razonables	
Porcentaje de familias indígenas beneficiadas con obras de riego y/o drenaje al año t, respecto del total de familias indígenas que	Programas, subsidios y servicios para comunidades, familias y personas de pueblos originarios - Programa Fondo de Tierras y Aguas	Si  Vinculación directa con el acceso a servicios para los pueblos indígenas	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información de las obras de riego de arrastre, resoluciones exentas y actas de recepción de obras	Si  Muy adecuado y metas razonables. Quizás se requiere actualizar el Catastro de tierras, riego y	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad, aunque la revisión de las

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
demandan obras de riego y/o drenaje según catastro de tierras, riego y aguas del año 2006.	Indígenas (FTAI) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Subsidio para la construcción de obras de riego y/o drenaje para indígenas</li> </ul>				aguas del año 2006	resoluciones requiere mayor detalle en la revisión
Porcentaje de iniciativas artísticas-culturales de los pueblos originarios concretadas en el año t, respecto del total de iniciativas artísticas -culturales de los pueblos originarios comprometidos en el periodo 2019-2022	Programas, subsidios y servicios para comunidades, familias y personas de pueblos originarios <ul style="list-style-type: none"> <li>- Subsidios para el desarrollo de la cultura de los pueblos indígenas</li> <li>▪ Difusión y fomento de las culturas indígenas</li> </ul>	Si  Vinculación directa con la protección del patrimonio de los pueblos indígenas	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información de las actas de supervisión del proyecto	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de niños/as y jóvenes indígenas participantes de programas de enseñanza tradicional de las lenguas indígenas, que certifican su aprendizaje en el año t	Programas, subsidios y servicios para comunidades, familias y personas de pueblos originarios	Si  Vinculación directa con la protección del patrimonio de los pueblos indígenas	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información de establecimientos con educación inicial implementados para la enseñanza de las lenguas indígenas	Si  Muy adecuado y las metas podrían incluir una panorámica del total de niños/as y jóvenes indígenas	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de proyectos de negocio financiados a emprendedores y microempresarios indígenas urbanos que concretan una iniciativa económica en el año t	Programas, subsidios y servicios para comunidades, familias y personas de pueblos originarios	Si  Vinculación directa con el acceso a servicios para los pueblos indígenas	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos, aunque el objetivo estratégico 2 (Coordinar y asesorar el trabajo intersectorial) no se encuentra cubierto directamente. Asimismo, se recomienda evaluar la dimensión económica de los indicadores, pues se visualiza mayor tiempo y recursos para obtener los medios de verificación comprometidos.

## **DIRECCION DE FRONTERAS Y LÍMITES DEL ESTADO**

La **misión institucional** de la Dirección de Fronteras y Límites del Estado es:

“Preservar y fortalecer la integridad territorial del País, asesorando profesional y técnicamente al Supremo Gobierno y participando en la celebración y aplicación de Tratados, en la negociación de Convenios, así como en los Foros y en las materias relacionadas con los Límites Internacionales de Chile y las Políticas de Integración Física, Vecinal y Regional, a través del Ministerio de Relaciones Exteriores”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Preservar y fortalecer los límites internacionales del Estado de Chile (terrestres, marítimos y aéreos), a través del trabajo de la Comisión Chilena de Límites, conforme a los tratados y acuerdos suscritos, para resguardar la integridad territorial del país.
2. Asesorar al Supremo Gobierno en todo lo relacionado a tratados y negociaciones sobre materias limítrofes y territoriales, a través de estudios e informes técnicos y jurídicos, para la solución de controversias con resguardo de la integridad territorial del país.
3. Formular, supervisar y aplicar el régimen especial de zonas fronterizas, en orden a dar cumplimiento a la normativa legal vigente mediante pronunciamientos a organismos públicos y privados.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 8: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Dirección de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL)**

<b>Indicador</b>	<b>Producto Estratégico</b>	<b>Claridad</b>	<b>Relevante</b>	<b>Económico(Recomendación)</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Monitoreable</b>
Porcentaje de Hitos y Puntos Base medidos con el Sistema de Posicionamiento Global (GPS) en el período t, respecto al total de hitos de Chile	Asesoría Técnica en materias Limítrofes y mantención de los límites internacionales	Si  Vinculación directa con el producto estratégico	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de autorizaciones para enajenar inmuebles en zonas declaradas fronterizas en el año t	Autorización a Organismos del Estado para celebrar Actos, Contratos, Permisos u Otros en zonas declaradas fronterizas. - Enajenación de inmuebles de dominio estatal en zonas fronterizas	Parcialmente  Vinculación con el producto estratégico pero mide el proceso administrativo interno	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 3	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No  El indicador refleja la eficiencia en la gestión más que el cumplimiento del régimen especial de zonas fronterizas	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de autorizaciones para realizar expediciones científicas, técnicas y de andinismo en zonas declaradas fronterizas en el año t	Autorización para realizar exploraciones o expediciones científicas, técnicas o de andinismo en zonas declaradas fronterizas	Parcialmente  Vinculación con el producto estratégico pero mide el proceso administrativo interno	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 3	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No  El indicador refleja la eficiencia en la gestión más que el cumplimiento del régimen especial de zonas fronterizas	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tiempo promedio de respuestas a solicitudes de autorizaciones para Constitución de derechos de aprovechamientos de aguas en el período t	Autorización a Organismos del Estado para celebrar Actos, Contratos, Permisos u Otros en zonas declaradas fronterizas	Parcialmente  Vinculación con el producto estratégico, pero mide el proceso administrativo interno	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 3	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No  El indicador refleja la eficiencia en la gestión más que el cumplimiento del régimen especial de zonas fronterizas	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos, pero tres de los cuatro indicadores hacen referencia a la gestión interna administrativa más que el resultado que dicho implica (cumplimiento del régimen especial de zonas fronterizas). No se tiene cubierto la medición del objetivo estratégico 2.

## DIRECCION DE PRESUPUESTOS (DIPRES)

La **misión institucional** de la Dirección de Presupuestos es:

“Organismo técnico encargado de velar por una asignación y uso eficiente de los recursos públicos en el marco de la política fiscal, mediante la aplicación de sistemas e instrumentos de gestión financiera, programación y control de gestión”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Fortalecer el presupuesto como instrumento para la asignación eficiente de los recursos públicos, en función de los objetivos prioritarios de la acción gubernamental, optimizando los procedimientos para la formulación, discusión, ejecución y evaluación del mismo.
2. Estimar las entradas (ingresos, excedentes e intereses de activos financieros) del sector público y su rendimiento proyectado y optimizar la capacidad de movilización de recursos para el logro de los objetivos de la acción gubernamental.
3. Promover la eficiencia en el uso de los recursos públicos a través de la integración de los instrumentos de control de gestión pública con el presupuesto.
4. Fortalecer la coordinación de DIPRES con los actores con los cuales se relaciona (Ministerios, SEGPRES, Contraloría, Congreso, Gremios, otros), para agilizar la elaboración y tramitación de los anteproyectos y proyectos de Ley en los ámbitos propios de su responsabilidad.
5. Generar información para las Instituciones Públicas, el Congreso Nacional y la Ciudadanía en general sobre la asignación y aplicación de los recursos financieros del sector público y sus perspectivas de mediano plazo, a través de la página web o de información física, según requerimiento.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 9: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Dirección de Presupuestos (DIPRES)**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de indicadores en los ámbitos de producto y resultado en relación al total de indicadores formulados por las instituciones en el proceso	Sistema de Evaluación y Control de Gestión - Seguimiento y monitoreo del desempeño institucional	Si  Vinculación directa con el sistema de control de gestión	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 3	Por evaluar, en función del tiempo de análisis para chequear si la formulación del indicador corresponde a indicadores de ámbito de producto o resultado	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
presupuestario del año t+1						
Porcentaje de publicaciones de informes y estudios de la institución año t, que se publican en los plazos establecidos en el calendario de publicación en la página web de la Dipres	Estudios e Investigación. Generación de Información Pública	Si  Vinculación directa con la generación de información pública	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 5	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de solicitudes de identificación de iniciativas de inversión de servicios, con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto, dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el Sector Presupuestario	Planificación y Gestión Presupuestaria - Ejecución Presupuestaria Gobierno Central	Si  Vinculación directa con la eficiencia en el uso de recursos públicos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 3	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado. Falta especificar cómo se determinaron los 20 días hábiles como tiempo máximo de tramitación	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de solicitudes de modificación presupuestaria de los servicios públicos, con recomendación del Subdirector formalizada en un decreto, dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción conforme por el Sector Presupuestario	Planificación y Gestión Presupuestaria - Ejecución Presupuestaria Gobierno Central	Si  Vinculación directa con la eficiencia en el uso de recursos públicos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 3	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado. Falta especificar cómo se determinaron los 20 días hábiles como tiempo máximo de tramitación	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de solicitudes de servicios en relación a incidencias y	Planificación y Gestión Presupuestaria - Ejecución	Si  Vinculación directa con la eficiencia en el	Si  Relevante para asegurar la Misión	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables, tal	Si  Permite revisión de sus resultados y

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
requerimientos del SIGFE II, resueltas por DIPRES en los plazos establecidos año t	Presupuestaria Gobierno Central <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Captura, procesamiento y exposición de la Ejecución Presupuestaria</li> </ul>	uso de recursos públicos	Institucional y el Objetivo Estratégico 3		como se indica en los Niveles de Servicio del SIGFE II	asegura su confiabilidad
Tasa de continuidad del servicio SIGFE Módulo Transaccional 2.0	Planificación y Gestión Presupuestaria - Ejecución Presupuestaria Gobierno Central <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Captura, procesamiento y exposición de la Ejecución Presupuestaria</li> </ul>	Si  Vinculación directa con la eficiencia en el uso de recursos públicos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 3	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Se recomienda justificar mejor los 20 días hábiles para la formalización de decretos presupuestarios. Sin embargo, en este grupo de indicadores no se tienen cubiertos los objetivos estratégicos 4 (Coordinación de DIPRES con los actores) y parte del Objetivo 2 (Estimar las entradas).

## DIRECCION GENERAL DE AGUAS

La **misión institucional** de la Dirección General de Aguas es:

“Gestionar, verificar y difundir la información hídrica del país, en especial respecto su cantidad y calidad, las personas naturales y jurídicas que están autorizadas a utilizarlas, las obras hidráulicas existentes y la seguridad de las mismas; con el objetivo de contribuir a una mayor competitividad del mercado y el resguardo de la certeza jurídica e hídrica para el desarrollo sustentable del país”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Facilitar el funcionamiento del mercado de derechos de agua para impulsar el desarrollo productivo a través de la provisión de planificación indicativa, desarrollo de estudios de disponibilidad y un sistema información hídrica único, abierto y transparente.
2. Promover el uso legal y el acceso al recurso hídrico para mejorar la calidad de vida de las personas, a través del fortalecimiento y modernización de las facultades de fiscalización y ejercicio de la policía y vigilancia de los cauces naturales.
3. Promover el aprovechamiento sustentable y proteger los servicios ambientales del recurso hídrico, a través de los pronunciamientos ambientales del Servicio y el mejoramiento de la normativa.
4. Lograr eficiencia en la gestión del Servicio, a través del mejoramiento y desarrollo de procesos claves de la Dirección General de Aguas.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 10: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Dirección General de Aguas (DGA)**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de solicitudes de Derechos de Aprovechamiento de Aguas totalmente tramitadas en el año t, en relación a las solicitudes que componen el stock inicial más las solicitudes ingresadas en el año t	Expedientes resueltos de Derechos de aprovechamiento de aguas	Parcialmente  No se comprende la formulación del indicador con el producto estratégico	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 2	Por evaluar en función del sistema de información que la DGA tenga	Parcialmente  Falta justificar la meta del 42% en tiempo de tramitación de 30 días	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de fiscalizaciones Ambientales realizadas, respecto del total de fiscalizaciones ambientales solicitadas por la Superintendencia de Medio Ambiente	Pronunciamientos y Fiscalizaciones ambientales	Si  Vinculación directa con promover el aprovechamiento sustentable	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 3	Por evaluar en función del sistema de información que la DGA tenga	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de estaciones de la red Hidrometeorológica, que se mantienen operativas durante el año t, respecto del total de Estaciones que componen la red Hidrometeorológica	Sistema Nacional de Información del Agua	Si  Vinculación directa con verificar y difundir la información hídrica del país	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Por evaluar. En particular, la forma de recolectar los datos de las estaciones tradicionales mediante un observador presencial	Si  Muy adecuado y metas razonables	Parcialmente  Existen aun estaciones tradicionales que requieren levantar información en forma presencial
Porcentaje de Proyectos de Obras resueltos	Expedientes resueltos de Derechos de aprovechamiento de aguas - Expedientes resueltos	Parcialmente  No se comprende la formulación del indicador con el producto estratégico	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional	Por evaluar en función del sistema de información que la DGA tenga	Parcialmente  La meta ha variado entre el 11,8% y el 71,7% en los últimos 4 años	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Recursos de Reconsideración relativos al pago de patentes por el no uso de los Derechos de Aprovechamiento de Agua resueltos en el plazo en el año t, respecto del total de Recursos de Reconsideración interpuestos en el plazo en el año t	Fiscalizaciones de Denuncias - Listado de derechos afectos a pago de patente	Si  Vinculación directa con promover el aprovechamiento sustentable	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 2	Por evaluar en función del sistema de información que la DGA tenga	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de solicitudes de Derechos de Aprovechamientos de Aguas con más de 1,5 años de antigüedad en el Servicio, totalmente tramitados en el año t	Expedientes resueltos de Derechos de aprovechamiento de aguas	Si  Vinculación directa con promover el aprovechamiento sustentable	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Objetivo Estratégico 2	Por evaluar en función del sistema de información que la DGA tenga	Parcialmente  Falta justificar la meta del 40% anual	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### Evaluación General de los Compromisos de Gestión

En general, los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Se recomienda analizar el costo de obtención de los indicadores de las estaciones de la red Hidrometeorológica, ya que algunas se realizan en forma presencial, y analizar los metas y tiempos asociados a los indicadores de tramitación interna de documento. Asimismo, no todos los objetivos estratégicos están cubiertos, en particular el objetivo 4 sobre la eficiencia interna del servicio.

## DIRECCION GENERAL DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS

La **misión institucional** de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas es:

“Proveer y gestionar eficientemente obras y servicios de infraestructura requeridos por el país, promoviendo altos estándares de calidad, en el marco de la Asociación Público Privada, para propiciar, con visión de futuro, un desarrollo económico sustentable, con sentido social, uniendo y protegiendo el territorio, ofreciendo oportunidades y mejorando la calidad de vida de toda la población”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Desarrollar, estructurar, promover y licitar proyectos de infraestructura concesionada resiliente, con sentido de oportunidad y visión de largo plazo, impulsando el desarrollo económico, social y cultural del país.
2. Construir y operar infraestructura concesionada, tanto de tuición directa como encargada por los mandantes, que promueva la conectividad, la movilidad y la calidad de vida de los ciudadanos, con eficiencia, excelencia y transparencia.
3. Programar, construir y operar la infraestructura concesionada, contribuyendo a la gestión eficiente y sustentable del medio ambiente, con visión territorial y, en forma transparente y participativa, de cara a la ciudadanía.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 11: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de días de asesoría de inspección fiscal en contratos de concesión en el año t	Institucional	Parcialmente  Vinculación indirecta con la eficiencia, excelencia y transparencia de la infraestructura concesionada	Parcialmente  Este indicador no es preciso en como se influye en la Misión Institucional	Por evaluar en función del sistema de registros de la cantidad de días	Si  Metas adecuadas en orden del 90%	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de inversión materializada en contratos de concesión en fase de construcción en año t	Institucional	Parcialmente  El porcentaje de inversión se obtiene a raíz de una proyección interna del servicio	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de solicitudes ciudadanas (Ley 19.880: consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) respondidas dentro del plazo de 10 días hábiles	Institucional	No  No tiene vinculación directa con los objetivos estratégicos del servicio	Parcialmente  Este indicador no es preciso en cómo se influye en la Misión Institucional	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No  Meta en torno al 50% - 60% en los últimos años	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Promedio de desfase entre las fechas de otorgamiento de las Puestas en Servicio Provisoria (PSP) del año t, y las fechas originalmente definidas en el contrato adjudicado o última modificación contractual	Institucional	Si  Vinculación directa con la eficiencia, excelencia y transparencia de la infraestructura concesionada	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar en función del sistema de registros de las fechas de los hitos del proyecto	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

## Evaluación General de los Compromisos de Gestión

La mayoría de los indicadores tienen vinculación indirecta con los objetivos y la misión institucional, por lo tanto, se sugiere analizar su pertinencia y justificar las metas asociadas. Asimismo, el objetivo 3 no se encuentra cubierta en este grupo de indicadores.

## INSTITUTO ANTÁRTICO CHILENO

La **misión institucional** del Instituto Antártico Chileno es:

“Cumplir con la Política Antártica Nacional, incentivando el desarrollo de la investigación científica, tecnológica y de innovación en la Antártica, siguiendo cánones internacionales, participando efectivamente en el Sistema del Tratado Antártico y foros internacionales relacionados, fortaleciendo a Punta Arenas como puerta de entrada al Continente Blanco, realizando acciones y actividades de divulgación y valoración del conocimiento antártico en la comunidad nacional, y asesorando a la autoridad en materias antárticas”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Fortalecer la ciencia antártica nacional, a través del desarrollo de mayor y mejor investigación en ciencia, tecnología e innovación antártica, mediante el continuo mejoramiento del proceso de selección de proyectos a incorporar al Programa Nacional de Ciencia Antártica (PROCIEN), el aumento de los fondos transferidos por proyecto y mejorando el apoyo logístico brindado, a fin de posicionarse como líder regional latinoamericano en temas científicos antárticos
2. Incentivar la asistencia de especialistas nacionales a los foros y reuniones adscritos al Sistema del Tratado Antártico (STA), de manera que tengan una participación activa, mediante la presentación de trabajos, para tener una opinión informada dentro del STA.
3. Incentivar el desarrollo de polos económicos, culturales y sociales, que contribuyan a promover a Chile como país-puente, mediante acciones que potencien que otros Programas Antárticos Nacionales sitúen a Punta Arenas y Puerto Williams como puerta de entrada a la Antártica.
4. Fomentar el conocimiento e importancia del continente antártico en la comunidad nacional, mediante el desarrollo de eventos de alto impacto social y cultural, la presencia en medios masivos y la elaboración de publicaciones, con el fin de aumentar el interés antártico, contribuyendo al fortalecimiento de una identidad antártica para Chile.
- 5.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

Tabla 12: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Instituto Antártico Chileno

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Índice de variación de estudiantes de enseñanza media del País que presentan proyectos a la Feria Antártica Escolar, FAE, con respecto al año 2012	Divulgar Materias Antárticas a la Comunidad Nacional. - Feria Antártica Escolar.	No  Vinculación indirecta con la divulgación y poca claridad en la formación del indicador	Parcialmente  Relevancia indirecta con la Misión Institucional. Se enfoca en la enseñanza media y no en otras áreas de divulgación	Por evaluar en función de la forma de recopilar la información de los estudiantes participantes	Si  Adecuado pero metas en función de índice de variación	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Índice de variación de Investigadores Extranjeros de países miembros del Sistema del Tratado Antártico, STA, transportados y apoyados por el INACH con respecto al año 2013	Cooperación Internacional en Materias Antárticas.	Parcialmente  Vinculación directa con la divulgación, pero poca claridad en la formación del indicador	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Adecuado pero metas en función de índice de variación	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de evaluadores extranjeros de países del Tratado Antártico, que revisan los proyectos postulantes al concurso regular del INACH en el año t	Cooperación Internacional en Materias Antárticas.	Si  Vinculación directa con la cooperación internacional	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de variación de publicaciones ISI antárticas (International Scientific Index) nacionales generadas en el trienio actual respecto del total de publicaciones ISI antárticas nacionales del trienio anterior	Programa Nacional de Ciencia Antártica	Si  Vinculación directa con la investigación y divulgación	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

## Evaluación General de los Compromisos de Gestión

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Se recomienda desarrollar mejor la formulación de ciertos indicadores y sus metas asociadas. Asimismo, falta por incluir indicadores de objetivos de midan el “desarrollo de eventos de alto impacto social y cultural”.

## SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

La **misión institucional** del Servicios de Impuestos Internos es:

“Procurar que cada contribuyente cumpla cabalmente sus obligaciones tributarias, aplicando y fiscalizando los impuestos internos de manera efectiva y eficiente, con estricto apego a la legalidad vigente y buscando la facilitación del cumplimiento, en el marco que establecen los principios de probidad, equidad y transparencia, en un ambiente de trabajo que propicie el desarrollo integral de los funcionarios, para lograr un desempeño de excelencia que aporte al progreso del país”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Asegurar el cumplimiento tributario, a través de la Transversalización del Modelo de Gestión del Cumplimiento Tributario.
2. Implementación del nuevo Modelo de Atención y Asistencia al Contribuyente, para mejorar la experiencia del contribuyente y facilitar el cumplimiento tributario.
3. Consolidación del Modelo de Gestión por Procesos, para profundizar el proceso modernizador del SII.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 13: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio de Impuestos Internos (SII)**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de acciones equivalentes de controles presenciales al comercio establecido	Control del Cumplimiento Tributario	Si  Vinculación directa de los resultados que el servicio quiere lograr	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
respecto de la cantidad meta de acciones equivalentes de controles presenciales al comercio establecido año t						
Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de acciones equivalentes de Fiscalización Selectiva respecto de la cantidad meta de acciones equivalentes de Fiscalización Selectiva año t	Control del Cumplimiento Tributario	Si Vinculación directa de los resultados que el servicio quiere lograr	Si Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si Muy adecuado y metas razonables	Si Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Recaudación Total de Impuestos efectiva año t respecto del monto meta de Recaudación Total año t	Control del Cumplimiento Tributario	Si Vinculación directa de los resultados que el servicio quiere lograr	Si Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si Muy adecuado y metas razonables	Si Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de trámites realizados en la Unidad Virtual del SII respecto de los trámites realizados en Unidad Virtual y Oficinas año t	Facilitación a los Contribuyentes	Si Vinculación directa de los resultados que el servicio quiere lograr	Si Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si Muy adecuado y metas razonables	Si Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Todos los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Asimismo, las metas son razonables. No obstante, en este grupo de indicadores no se monitorean los objetivos estratégicos 2 y 3, relacionados a mejoras de procesos internos.

## SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGIA Y MINERIA

La **misión institucional** del Servicio Nacional de Geología y Minería es:

“El Servicio Nacional de Geología y Minería es el organismo técnico responsable de generar, mantener y divulgar información de geología básica y de recursos y peligros geológicos del territorio nacional, para el bienestar de la comunidad y al servicio del país, y de regular y/o fiscalizar el cumplimiento de normativas mineras en materia de seguridad, propiedad y planes de cierre, para contribuir al desarrollo de la minería nacional”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Mejorar la acción fiscalizadora a través de la criticidad de las faenas, con énfasis en la calidad de las fiscalizaciones, para fortalecer la seguridad de los trabajadores, disminuir la accidentabilidad y los riesgos en la industria extractiva minera, según la normativa vigente.
2. Mejorar los procesos de revisión de proyectos de métodos de explotación y/o plantas de tratamiento de minerales, depósitos de relaves, evaluaciones de impacto ambiental, permisos sectoriales y de cierre de instalaciones y faenas mineras, para contribuir a la actualización y regularización de la industria extractiva minera.
3. Mantener, actualizar y entregar información técnica, de manera correcta y oportuna para el proceso de constitución de concesiones mineras de exploración y explotación, y para fines del catastro y registro de concesiones geotérmicas de exploración y explotación.
4. Generar, mantener y divulgar el conocimiento geológico del territorio nacional, mediante estudios de geología básica, geofísica y geoquímica, para proveer información geo-científica de base y estratégica que contribuya a la definición de políticas de Estado, a la promoción de la exploración de los recursos geológicos y al desarrollo de estudios específicos.
5. Generar, mantener y divulgar conocimiento geológico aplicado del territorio nacional, mediante estudios específicos de los recursos minerales, energéticos, hídricos y geo-patrimoniales, su uso sustentable y el ordenamiento territorial.
6. Generar, mantener y divulgar conocimiento de los fenómenos geológicos y sus peligros (sistemas volcánicos, remociones en masa y fallas activas), mediante la realización de estudios, la evaluación de sus peligros y el monitoreo instrumental, de su ocurrencia en el territorio nacional, para el ordenamiento territorial, la reducción del riesgo de desastres y la entrega de información oportuna a las autoridades y a la comunidad.
7. Incrementar la capacitación y conocimiento a los trabajadores de la Minería, mediante formación continua de expertos y monitores en seguridad minera, para el desarrollo de una actividad segura.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

Tabla 14: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN)

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de faenas mineras con accidentes graves y fatales ocurridos en año t con al menos 2 fiscalizaciones por cada accidente en año t en relación al Nº total de faenas mineras con accidentes graves y fatales ocurridos en año t	Fiscalización - Fiscalización de seguridad minera	Si  Vinculación directa con la seguridad minera	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar en función del sistema de registro de faenas mineras	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Faenas mineras operativas fiscalizadas en año t, respecto del total de faenas mineras operativas catastradas en el año t-1	Fiscalización - Fiscalización de seguridad minera	Si  Vinculación directa con la seguridad minera	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar en función del sistema de registro de faenas mineras	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de faenas mineras, sometidas al procedimiento de aplicación general de la Ley 20.551 fiscalizadas en el año t, respecto del total de faenas mineras sometidas al procedimiento de aplicación general registradas en el año t-1	Fiscalización - Fiscalización de planes de cierres mineros	Si  Vinculación directa con la seguridad minera	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar en función del sistema de registro de faenas mineras	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Mapas de Peligro Volcánico Regulares (MPVR) elaborados al año t respecto del total de Volcanes que se encuentran en la categoría I y II de	Publicaciones geológicas y mineras - Mapas	Si  Vinculación directa con la seguridad minera		Por evaluar en función del sistema de registro mapas volcánicos	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
peligrosidad vigente en el año t-1						
Porcentaje de Mapas, Estudios, informes y/o bases de datos digitales de Geología Aplicada elaborados al año t respecto del total de los programados para un horizonte de 9 años	Publicaciones geológicas y mineras - Mapas ● Publicaciones geológicas y mineras - Informes y otras publicaciones ● Publicaciones geológicas y mineras - Bases de Datos	Si  Vinculación directa con la seguridad minera	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar en función del sistema de registro mapas volcánicos	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Mapas, Estudios, informes y/o bases de datos digitales del Plan Nacional de Geología elaborados al año t respecto del total de los programados para un horizonte de 5 años	Publicaciones geológicas y mineras	Si  Vinculación directa con la seguridad minera	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tasa de frecuencia de accidentes incapacitantes durante el año t, por mil, respecto del promedio de fiscalizaciones realizadas el año t-1, t-2 y t-3.	Fiscalización - Fiscalización de seguridad minera	Si  Vinculación directa con la seguridad minera	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Con respecto a la meta, sería bueno calibrarla con índices internacionales	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tiempo promedio de despacho de Informes Técnicos de Mensuras	Asistencia/Asesoría técnica minera y geológica - Asistencia técnica minera	Parcialmente  Vinculación indirecta con la asistencia técnica minera	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Parcialmente  Con respecto a la meta, sería bueno ajustarla en función de comparación con otras instituciones	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Todos los objetivos estratégicos se encuentran cubiertos. Se recomienda revisar las metas de un par de indicadores en base a algún *benchmark* de procesos o experiencia internacional.

## **SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER**

La **misión institucional** del Servicio Nacional de la Mujer es:

“Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de las mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Fortalecer la autonomía económica de las mujeres mediante la implementación de iniciativas, acciones y programas con pertinencia cultural y territorial, que promuevan la generación de ingresos, el acceso y control de sus recursos, su incorporación, permanencia y desarrollo en el mundo del trabajo remunerado -en el marco del trabajo decente- potenciando su empoderamiento individual y colectivo.
2. Promover y fortalecer la autonomía física de las mujeres y jóvenes, mediante la implementación de programas e iniciativas para el fortalecimiento del ejercicio de sus derechos en los ámbitos de la sexualidad y la maternidad.
3. Contribuir a fortalecer las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación especializada.
4. Fomentar la participación de las mujeres en diversos ámbitos de la sociedad, en la toma de decisiones y en cargos de representación públicos y privados, en igualdad de condiciones y oportunidades que los hombres.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

Tabla 15: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Nacional de la Mujer

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de mujeres de 14 años en adelante que obtienen una nota superior a 5.0 en una escala de 1 a 7 al egresar de los talleres en el año t; respecto del total de mujeres de 14 años en adelante que egresan de los talleres en el año t	Programas e iniciativas de sensibilización e información sobre sexualidad y maternidad desde un enfoque de género y derechos.	No  Vinculación indirecta entre el resultado de la nota de taller y el producto estratégico	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Parcialmente  Se recomienda evaluar si la meta, en función de una nota, es adecuada para medir el producto estratégico	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Mujeres participantes del Programa 4 a 7 en el año t, respecto del total de mujeres programadas a participar en el Programa en el año t	Programas e iniciativas para el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres	Si  Vinculación directa con el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de mujeres participantes del Programa Mujer y Participación Política en el año t, respecto del total de mujeres planificadas a participar en el Programa Mujer y Participación Política en el año t	Programas e Iniciativas para el fortalecimiento y promoción del liderazgo de las mujeres, del ejercicio de la ciudadanía, y de la toma de decisiones en todos los ámbitos de la sociedad, con énfasis en el ámbito político.	Si  Vinculación directa con el fortalecimiento y promoción del liderazgo de las mujeres	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Mujeres que elaboran su proyecto laboral en el año t, respecto del total de mujeres que terminan talleres de formación en el año t	Programas e iniciativas para el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres	Si  Vinculación directa con el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de mujeres que posterior al egreso de las Casas de Acogida, mantienen o mejoran las condiciones que presentaron al momento del egreso de las Casas de Acogida	Programas e iniciativas destinadas a fortalecer y promover el derecho de las mujeres a una vida sin violencia	Si  Vinculación directa con la promoción del derecho de las mujeres a una vida sin violencia	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de mujeres que posterior al egreso de los Centros de la Mujer, mantienen o mejoran las condiciones que presentaron al momento del egreso	Programas e iniciativas destinadas a fortalecer y promover el derecho de las mujeres a una vida sin violencia	Si  Vinculación directa con la promoción del derecho de las mujeres a una vida sin violencia	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

En general, la mayoría de los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. En el caso de las metas, hay varias que se pueden haber definido en función de los recursos disponibles más que un análisis comparado. Asimismo, en este grupo de indicadores no se incluye una medición específica de “Fomentar la participación de las mujeres (...) en cargos de representación públicos y privados”.

## SERVICIO NACIONAL DE PESCA

La **misión institucional** del Servicio Nacional de Pesca es:

“Contribuir a la sustentabilidad del sector y a la protección de los recursos hidrobiológicos y su medio ambiente, a través de una fiscalización integral y gestión sanitaria que influye en el comportamiento sectorial promoviendo el cumplimiento de las normas”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Potenciar el modelo de fiscalización integral en la cadena de valor, con foco en los riesgos de mayor impacto en la sustentabilidad de los recursos, para velar por el cumplimiento de la normativa sectorial.
2. Controlar eficazmente los riesgos sanitarios y ambientales con impactos sociales y económicos, tomando en cuenta las preocupaciones e intereses de la comunidad, para dar una mejor respuesta a sus demandas.
3. Fortalecer la cooperación y retroalimentación con actores clave en el esfuerzo para la sustentabilidad de la pesca y la acuicultura.
4. Innovar en la gestión institucional con énfasis en las personas, la integración de procesos y las soluciones que demanda el entorno, para potenciar las capacidades técnicas institucionales.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 16: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA)**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de acciones de fiscalización en terreno sobre pesquerías de riesgo estratégico respecto del total de acciones de fiscalización ejecutadas en terreno	Fiscalización integral	Si  Vinculación directa con la fiscalización integral del sector	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de casos de alta diseminación (CAD) de caligus detectados en los centros de cultivo de las regiones de Los	Fiscalización integral - Fiscalización de la acuicultura	Si  Vinculación directa con la fiscalización integral del sector	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar en función del sistema de recopilación de información en terreno	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Lagos, Aysén y Magallanes, con seguimiento el año t						
Porcentaje de centros de cultivo de salmónidos con presencia de variante "otros HPR" de ISAv, a los cuales se les aplicaron medidas oportunas de control en el año t	Fiscalización integral - Fiscalización de la acuicultura	Si  Vinculación directa con la fiscalización integral del sector	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar en función del sistema de recopilación de información en terreno	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de informes ambientales de centros de salmónidos de las regiones X , XI y XII evaluadas en 32 días o menos en el año t	Servicios y entrega de información sectorial a usuarios y ciudadanía	Si  Vinculación directa con la entrega de información sectorial	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de procedimientos administrativos por exceso de cuota, iniciados en el año t, con resolución administrativa final en el año t	Fiscalización integral - Programación y seguimiento de la fiscalización y aplicación de sanciones	Si  Vinculación directa con la fiscalización integral del sector	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tasa de certificados de exportación con detención en destino respecto del total de certificados sanitarios emitidos en período t, con indicación de aprobación o detención en destino, por cada 1000 certificados emitidos	Servicios y entrega de información sectorial a usuarios y ciudadanía - Servicios de trámites y certificaciones	Si  Vinculación directa con la entrega de información sectorial	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Todos los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Dado una de las principales labores es la fiscalización en terreno, se recomienda evaluar el costo de obtención de información para los indicadores. De los cuatro objetivos estratégicos establecidos, dos no tienen indicadores específicos asociados (Fortalecer la cooperación y retroalimentación con actores clave; Innovar en la gestión institucional).

## **SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR**

La **misión institucional** del Servicio Nacional del Adulto Mayor es: “Promover y contribuir a un envejecimiento positivo, mediante la implementación de políticas y programas, la articulación intersectorial y alianzas público-privadas”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Optimizar las oportunidades de bienestar físico, social y mental con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas mayores, a través de acciones que fomenten su autovalencia y aborden la dependencia.
2. Fomentar la autonomía y participación de las personas mayores, a través del fortalecimiento de las organizaciones y clubes y la generación de alianzas que permitan desarrollar espacios amigables de inclusión.
3. Contribuir a un cambio cultural en torno a la vejez y el envejecimiento que garantice el ejercicio de los derechos de las personas mayores.
4. Fortalecer institucionalmente a SENAMA, con el fin de articular e implementar la política pública de envejecimiento de manera efectiva, y actuar como referente en la temática.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 17: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)**

<b>Indicador</b>	<b>Producto Estratégico</b>	<b>Claridad</b>	<b>Relevante</b>	<b>Económico</b> (Recomendación)	<b>Adecuado</b>	<b>Monitoreable</b>
Porcentaje de participantes del Programa Centros Diurnos que declaran que han notado mejoras en su situación actual,	Programas para la provisión de servicios, dirigido a las personas mayores - Programa Centros Diurnos del Adulto Mayor	Si  Vinculación directa con provisión de servicios dirigidos a personas mayores	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
respecto de la anterior a su participación en el programa en el año t, en relación con el total de participantes del Programa Centros Diurnos que responden la encuesta						
Porcentaje de participantes del programa de formación certificados por un organismo de educación externo en el año t, en relación con el total de participantes que finalizan el programa de formación en el año t	Información y asesoría permanente en el ámbito de los derechos, beneficios y servicios para las personas mayores sobre diversos aspectos centrados en la temática de la vejez y el envejecimiento	Si Vinculación directa con provisión de servicios dirigidos a personas mayores	Si Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si Muy adecuado. Sin embargo, la meta es limitada en función del universo potencial	Si Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de plazas adjudicadas por el programa Fondo Subsidio para establecimientos de larga estadía al año t, en relación con la población potencial definida para el año t	Programas para la provisión de servicios, dirigido a las personas mayores - Programa Fondo Subsidio ELEAM	Si Vinculación directa con provisión de servicios dirigidos a personas mayores	Si Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si Muy adecuado y metas razonables	Si Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de proyectos del Fondo Nacional del Adulto Mayor que cumplen con el objetivo definido en el año t, en relación con el número total de proyectos adjudicados en el año t	Programas de fomento de la participación e integración social de las personas mayores - Programa Fondo Nacional del Adulto Mayor	Parcialmente Vinculación indirecta al fomento de la participación e integración	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos	Por evaluar, en relación a como se define que los proyectos cumplen los objetivos del programa	Si Muy adecuado y metas razonables	Si Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

En general, los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. No obstante, el indicador relacionado con los proyectos del Fondo Nacional del Adulto Mayor puede no ser preciso y el Objetivo 4 (Fortalecer institucionalmente a SENAMA) no tiene indicadores directamente relacionados.

## **SERVIU REGION DE ÑUBLE**

La **misión institucional** del SERVIU Región del Ñuble es: “Materializar las políticas, planes, programas y normativas para lograr la integración de la ciudad, con la finalidad de que las personas vuelvan a vivir en entornos amables y felices, avanzando hacia una calidad de vida urbana y habitacional que responda y reconozca las nuevas necesidades y requerimientos de las personas que habitan en la región”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Ejecutar políticas, planes y programas, de acuerdo a una planificación estratégica e integral de desarrollo territorial y urbano, desde un enfoque de equidad, integración social y sustentabilidad, permitiendo el acceso a viviendas bien localizadas y a bienes públicos de calidad.
2. Regenerar conjuntos habitacionales deteriorados y barrios vulnerables, mediante el mejoramiento de vialidad, espacios públicos, viviendas y equipamiento comunitario.
3. Recuperar barrios localizados en centros urbanos consolidados, mediante su repoblamiento y renovación del entorno urbano en deterioro.
4. Implementar programas ministeriales que contribuyen a disminuir el déficit habitacional cuantitativo y cualitativo, mediante el acceso a viviendas adecuadas y de calidad, tanto en zonas urbanas como rurales.
5. Implementar la política de arriendo, mediante la diversificación de la oferta y el fortalecimiento de la asistencia técnica, promoviendo procesos de movilidad social y densificación urbana equilibrada en sectores bien localizados.
6. Implementar programas orientados a mejorar el acceso a viviendas adecuadas y de calidad a las familias de sectores medios que requieren aporte del Estado para ello.
7. Ejecutar procesos de radicación o relocalización de asentamientos precarios, mediante la articulación integral de los diversos instrumentos de la política habitacional y urbana, desde una perspectiva de largo plazo.

8. Implementar estrategias que fortalezcan la capacidad preventiva institucional de respuesta a desastres, desde un enfoque de gestión de riesgo de desastres.
9. Implementar estrategias, planes e instrumentos destinados a la reconstrucción urbana y habitacional, desde un enfoque de gestión de riesgo de desastres.
10. Promover las instancias de participación ciudadana en la implementación de programas y proyectos urbano habitacionales; y mejorar los sistemas de atención a la ciudadanía.
11. Implementar medidas afirmativas y acciones orientadas a reducir inequidades, brechas y barreras que limitan el acceso a la vivienda adecuada y a la ciudad a grupos de interés prioritario.
12. Implementar procesos innovadores, simples y transparentes y sistemas de información que optimicen la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas ministeriales.
13. Implementar políticas para el desarrollo de las personas y los equipos de trabajo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través del fortalecimiento de competencias; ambientes laborales saludables e inclusivos; y el equilibrio de la vida laboral y familiar, para potenciar el desempeño institucional.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 18: Análisis de Pertinencia de Indicadores del SERVIU Región del Ñuble**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de asentamientos con gestión de cierre realizada al año t, respecto al Registro Histórico de Campamentos	Vivienda - Programa Habitacional ▪ Programa de Asentamientos Precarios	Si  Vinculación directa con programas habitacionales	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos	Barrios - Programa de Pavimentos Participativos	Si  Vinculación directa con la participación ciudadana	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Proyectos Urbanos Terminados y	Ciudad y territorio - Inversión Urbana	Si  Vinculación directa	Si  Relevante para	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Por evaluar  En el caso de está	Si  Permite revisión de

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
entregados a la comunidad el año t respecto del total de Proyectos Urbanos a terminar en el año t		con inversión urbana	asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos		región, solo se tenía un proyecto urbano como meta	sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de subsidios de arriendo activados al año t, en relación al total de subsidios de arriendo seleccionados en el año t-2	Vivienda - Programa Habitacional ▪ Subsidio al Arriendo (DS52)	Si  Vinculación directa con programas habitacionales	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje viviendas terminadas al año t en relación al déficit habitacional estimado en la Encuesta CASEN vigente (Quintiles I, II, III de Ingreso)	Vivienda	Si  Vinculación directa con programas habitacionales	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Todos los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Sin embargo, este servicio presenta un alto número de objetivos estratégicos (13) en comparación con todos los otros servicios de la muestra, lo que podría indicar una falta de priorización de los objetivos más relevantes. Se observa metas adecuadas e indicadores fáciles de monitorear. Asimismo, no se observan indicadores vinculados a los objetivos 12 y 13, sobre gestión interna del servicio.

## SUBSECRETARIA DE AGRICULTURA

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Agricultura es: “Avanzar hacia un sector agroalimentario y forestal competitivo, sustentable, innovador y moderno, comprometido socialmente con el desarrollo regional y rural”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Articular la coordinación ministerial para el cumplimiento de los objetivos sectoriales.
2. Contribuir al cumplimiento de los objetivos Ministeriales a través de transferencias de fondos a y de instituciones públicas y privadas, para el financiamiento de programas sectoriales.
3. Realizar la coordinación sectorial e intersectorial para asegurar una gestión eficaz para el cumplimiento de los objetivos ministeriales y entregar asesoría legal para impulsar proyectos legislativos de interés sectorial.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 19: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Agricultura**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de beneficiarios atendidos por el Programa de Promoción de Exportaciones Silvoagropecuarias entre t-3 y t que se mantienen exportando o diversifican mercado o producto entre t-3 y t. PROCHILE	Planificación, ejecución, dirección y seguimiento técnico de las transferencias a/de otras entidades públicas y privadas. - Transferencias Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales. DIRECON	Si  Vinculación directa con la coordinación intersectorial y la transferencia de fondos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje acumulado de hectáreas de bosque nativo del 3er ciclo de medición inventariadas respecto de la superficie potencial. INFOR	Planificación, ejecución, dirección y seguimiento técnico de las transferencias a/de otras entidades públicas y privadas. - Transferencias Instituto Forestal. INFOR	Si  Vinculación directa con la coordinación intersectorial y la transferencia de fondos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar según la metodología muestra del cálculo de hectáreas de bosque nativo	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de productores silvoagropecuarios con pólizas y contratos suscritos al año t respecto de los Potenciales productores silvoagropecuarios contratantes de pólizas y contratos de seguro silvoagropecuario. AGROSEGUROS	Planificación, ejecución, dirección y seguimiento técnico de las transferencias a/de otras entidades públicas y privadas. - Transferencias Corporación de Fomento de la Producción - Seguro Agrícola	Si  Vinculación directa con la coordinación intersectorial y la transferencia de fondos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado. En cuanto a la meta, se requiere justificar el 14.85% del año 2020, si es por capacidades internas o comparación con otras entidades	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de propiedades con división predial agrícola actualizadas al año t respecto del número de propiedades con división predial agrícola registradas por el SII al año t-1. CIREN	Planificación, ejecución, dirección y seguimiento técnico de las transferencias a/de otras entidades públicas y privadas. - Transferencias Centro de Información de Recursos Naturales. CIREN	Si  Vinculación directa con la coordinación intersectorial y la transferencia de fondos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de proyectos terminados en el año que generen un modelo de gestión y/o proceso y/o producto. FIA	Planificación, ejecución, dirección y seguimiento técnico de las transferencias a/de otras entidades públicas y privadas. - Transferencias Fundación para la Innovación Agraria. FIA.	Si  Vinculación directa con la coordinación intersectorial y la transferencia de fondos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Sin embargo, los objetivos se enfocan en la coordinación con otros servicios y en la transferencia de fondos, sin desarrollar algún proyecto/actividad específica de la subsecretaría.

## SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Derechos Humanos es: “Contribuir a la promoción y protección de los Derechos Humanos, articulando de manera coordinada a organismos e instituciones públicas a fin de impulsar la elaboración de políticas y planes con enfoque de Derechos Humanos con impacto social; y para los casos de violaciones a los derechos humanos, propender a la verdad y garantías de no repetición en beneficio de toda la sociedad”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Incorporar el enfoque de derechos humanos en el diseño e implementación de las políticas, planes y programas en la administración del Estado, promoviendo, coordinando y asesorando técnicamente a los distintos Ministerios y Servicios Públicos, tanto a través del Comité Interministerial de Derechos Humanos como en otras instancias.
2. Adoptar estándares internacionales mediante adecuaciones a la normativa interna para la protección y garantía de los derechos de los distintos grupos vulnerables que conforman la sociedad, impulsando el cumplimiento de las recomendaciones realizadas al Estado, tanto por el Sistema Universal como por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, y colaborar, a través de informes técnicos especializados, en la representación de dichos avances ante los sistemas internacionales de Naciones Unidas y Organización de los Estados Americanos.
3. Contribuir al esclarecimiento de la verdad acerca de las circunstancias de muerte y desaparición forzada de víctimas calificadas, y a la reparación moral y social de las víctimas y de sus familiares, de parte del Estado y ante la sociedad, entregando apoyo judicial, social y de reparación simbólica a los familiares de las víctimas de violaciones a los Derechos Humanos.
4. Fortalecer el marco institucional de acción de la Subsecretaría a través de una adecuada implementación de instrumentos de gestión, recursos humanos, tecnológicos y financieros pertinentes para cumplir con los objetivos estratégicos y las funciones que le encomienda la ley.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 20: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Derechos Humanos**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Días hábiles promedio de cumplimiento de diligencias judiciales terminadas e informadas a Tribunales en el año t	Promoción de la verdad, justicia y garantías de no repetición	Parcialmente  Vinculación indirecta con la promoción y protección de los derechos humanos, pues mide un trámite, pero no su impacto o resultado	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de funcionarios públicos capacitados en Derechos Humanos mediante modalidad e-learning al año t, respecto al total de funcionarios de la Administración Central del Estado	Plan de Educación, Formación y Perfeccionamiento en Derechos Humanos	Parcialmente  Vinculación indirecta con la incorporación del enfoque en derechos humanos, pues solo considera los funcionarios/as de la Administración Central	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No  Dada la modalidad e-learning de la capacitación, se podría llegar a un número mayor a 2.000 funcionarios/as al año	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de informes técnicos de representación del Estado elaborados y enviados al Ministerio de Relaciones Exteriores en el año t	Asesoría técnica especializada en el cumplimiento del Derecho Internacional de los Derechos Humanos	Parcialmente  Vinculación indirecta con la adopción de estándares internacionales en derechos humanos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Parcialmente  Denominador del indicador depende de la cantidad de informes requeridos por el Ministerio de Relaciones Exteriores	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de proyectos de Cultura y Sitios de Memoria efectivamente ejecutados en el año t, según fiscalización en terreno por la Subsecretaría de Derechos Humanos, respecto a los proyectos adjudicados en el año t	Promoción de la verdad, justicia y garantías de no repetición	Si  Vinculación directa con la promoción y protección de los derechos humanos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Servicios Públicos con seguimiento en el año t de acciones comprometidas en el Plan Nacional de Derechos Humanos	Plan Nacional de Derechos Humanos	Si  Vinculación directa con la promoción y protección de los derechos humanos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar, en función de la cantidad de visitas (Nota Técnica dice uno o más) y de la cantidad de inspectores en terreno	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Sin embargo, los objetivos 3 (Contribuir al esclarecimiento de la verdad) y 4 (Fortalecer el marco institucional) no tienen ningún indicador directamente asociado. Con respecto a las metas, la capacitación e-learning podría planificarse para alcanzar una meta más ambiciosa.

## **SUBSECRETARIA DE EDUCACIÓN**

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Educación es: “Velar por un sistema educativo equitativo y de calidad, que potencie la labor de los actores del sistema educativo, que contribuya a la formación integral y permanente de las personas y al desarrollo del país, mediante la formulación e implementación de políticas, programas e iniciativas”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Promover un sistema educativo que asegure la calidad del aprendizaje de los alumnos de todos los niveles de enseñanza; generando y/o ejecutando actividades de apoyo, tales como: desarrollo y mejora continua del currículum, provisión de recursos pedagógicos, aplicación de programas focalizados para potenciar áreas estratégicas.
2. Contribuir al desarrollo de un sistema educativo más equitativo en cuanto a acceso y permanencia de los estudiantes, a través de la implementación del Sistema de Admisión Escolar y el diseño e implementación de políticas y programas públicos que aborden la reinserción en educación escolar y aseguren una trayectoria educativa continua.
3. Fortalecer la institucionalidad del sistema educacional, incluyendo la implementación de las distintas leyes y el perfeccionamiento del marco regulatorio a fin de abordar la mejora de la calidad de la sala de clases.
4. Fortalecer la educación técnico profesional, transformándola en una alternativa de excelencia y contribuyendo a su articulación con la industria y con la educación superior técnica.
5. Desarrollar y mejorar la gestión de los profesionales de la educación, por medio de su reconocimiento y fortalecimiento a través del Sistema de Desarrollo Docente.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 21: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Educación**

<b>Indicador</b>	<b>Producto Estratégico</b>	<b>Claridad</b>	<b>Relevante</b>	<b>Económico(Recomendación)</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Monitoreable</b>
Cobertura de docentes de aula del sector municipal con Evaluación Docente vigente	Apoyo Educativo	Si  Vinculación directa con mejorar la gestión de los profesionales en educación	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Por evaluar, pues se define 2 horas en el aula como mínimo para considerar la evaluación docente	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
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	Apoyo Educativo	Si  Vinculación directa con el apoyo educativo	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de establecimientos educacionales que cuentan con servicio de conectividad a internet	Apoyo Educativo	Si  Vinculación directa con el apoyo educativo	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Liceos Bicentenarios implementados al año t	Apoyo Educativo	Si  Vinculación directa con el apoyo educativo	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Textos Escolares entregados a los establecimientos educacionales subvencionados a la fecha comprometida	Apoyo Educativo	Si  Vinculación directa con el apoyo educativo	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar, en función de la cantidad de texto escolares a entregar, distribución geográfica de los establecimientos y los desafíos logísticos involucrados	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos, aunque el objetivo 2 (Fortalecer la educación técnico profesional) no se encuentra directamente reflejado en un indicador. Además, en la misión se señala que el servicio “contribuya a la formación integral y permanente de las personas y al desarrollo del país”, no teniendo ningún objetivo e indicador directo en esa materia.

## SUBSECRETARIA DE LA MUJER

La **misión institucional** de la Subsecretaría de la Mujer indicada en la Matriz de Definiciones Estratégicas es la siguiente:

“El Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género es la Secretaría de Estado encargada de colaborar con el Presidente de la República en el diseño, coordinación y evaluación de las políticas, planes y programas destinados a promover la equidad de género, la igualdad de derechos y de procurar la eliminación de toda forma de discriminación arbitraria en contra de las mujeres”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Impulsar la igualdad y equidad de género en las políticas y planes del Estado, a través de la coordinación y asesoría en la incorporación de la perspectiva de género en las políticas y programas de los diversos ministerios y servicios a nivel nacional y regional.
2. Atender, prevenir, erradicar y sancionar todo tipo de violencia, abuso o discriminación arbitraria contra las mujeres, a través del diseño de políticas, programas, planes y estrategias pertinentes.
3. Promover la incorporación y mantención de las mujeres en el mundo del trabajo, a través del diseño e implementación de políticas, programas, planes e iniciativas pertinentes.
4. Fomentar la participación de las mujeres en diversos ámbitos de la sociedad y en espacios de toma de decisiones, tanto públicos como privados, a través del diseño y desarrollo de políticas, programas, planes e iniciativas pertinentes.
5. Promover una cultura de respeto a la dignidad de las mujeres y procurar la eliminación de toda forma de discriminación arbitraria en su contra, a través del diseño e impulso de estrategias, políticas, programas, planes e iniciativas pertinentes.
6. Realizar seguimiento al cumplimiento de los tratados internacionales vigentes ratificados por Chile especialmente en materias de discriminación y violencia contra la mujer, a través de la coordinación y colaboración con los diferentes organismos e instituciones, nacionales e internacionales involucrados.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 22: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de la Mujer**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de hitos de la Estrategia Comunicacional del Ministerio implementados en el año t, respecto del total de hitos de la Estrategia	Institucional	Si  Vinculación directa con actividades de promover la equidad de género y eliminar toda forma de discriminación	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional del Ministerio y a los Objetivos Estratégico del Servicio	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Comunicacional del Ministerio definidos para el año t						
Porcentaje de Servicios Públicos que reciben asistencia técnica en materias de equidad de género en el año t, respecto del total de Servicios Públicos que tienen compromisos de equidad de género en el marco de los mecanismos de incentivo en el año t	Estrategias e iniciativas para la transversalización del enfoque de género en las políticas públicas	Si  Vinculación directa con actividades de Impulsar la igualdad y equidad de género en las políticas y planes del Estado	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional del Ministerio y a los Objetivos Estratégico del Servicio	Se requiere una consolidación información de todos los servicios públicos atendidos	Si  Muy adecuado y metas razonables. Sin embargo, podría extenderse a otros servicios público fuera del mecanismo incentivo descrito.	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tasa de funcionarios públicos capacitados en materias de equidad de género en el año t, por cada diez mil funcionarios públicos del gobierno central en el año t	Estudios, estadísticas y capacitación en equidad de género	Si  Vinculación directa con actividades de Impulsar la igualdad y equidad de género en las políticas y	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional del Ministerio y a los Objetivos Estratégico del Servicio	Se requiere una consolidación información de todos los servicios públicos atendidos	Si  Muy adecuado Meta a evaluar en función de masa crítica requerida para incidir en el quehacer del Servicio	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

La misión institucional corresponde al Ministerio y no a la Subsecretaría. Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. No todos lo objetivos estratégicos están cubiertos en forma específica y si esto se hiciera lograría tenerse una mejor panorámica del logro institucional. Asimismo, se podría ampliar la asistencia técnica a otros servicios públicos fuera del mecanismo institucional.

## SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN DEL DELITO

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Prevención del Delito es:

“Diseñar, implementar y evaluar políticas públicas destinadas a prevenir delitos, articulando y promoviendo acciones orientadas a la prevención temprana, rehabilitación de los infractores de ley y el apoyo a las víctimas, involucrando a organismos del ámbito público y/o privado a nivel nacional, regional y local, contribuyendo a la disminución de los niveles de victimización, condiciones de violencia y percepción de inseguridad”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Fortalecer la oferta pública mediante la asesoría técnica y financiera a organismos del ámbito público y/o privado, a nivel nacional, regional y local para la implementación de iniciativas en materia de prevención temprana del delito y apoyo a las víctimas
2. Impulsar la coordinación de instituciones para la implementación de políticas públicas en materia de prevención del delito.
3. Gestionar información válida y confiable para el análisis delictual para la programación, seguimiento y evaluación de planes, programas y acciones a nivel nacional, regional y local.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 23: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Prevención del Delito**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de NNA que permanece con los padres o adultos significativos al término de la intervención respecto del total de NNA egresados del Programa Lazos en el año t	Intervención en Prevención temprana del delito	Parcialmente  Vinculación indirecta con programas de intervención temprana	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de egresos con objetivos logrados y parcialmente logrados del Servicio de Segunda Repuesta (SSR) del Programa de Apoyo a Víctimas de	Apoyo a Víctimas de Delitos	Si  Vinculación directa con apoyo a víctimas de delito	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Delitos, respecto del total de egresos que finalizan las intervenciones (T2 y T3) del SSR del Programa						
Porcentaje de Informes Estratégicos y Territoriales de Seguridad Pública enviados en un plazo no superior a 14 días hábiles en el año t, respecto del total de Informes Estratégicos y Territoriales de Seguridad Pública enviados en el año t	Sistemas de información, tecnología y transferencia de capacidades técnicas	Si  Vinculación directa con sistemas de información de prevención del delito	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de proyectos del Fondo Nacional de Seguridad Pública que transfieren sus recursos en un tiempo igual o menor a 50 días hábiles en el año t, respecto del total de proyectos del Fondo Nacional de Seguridad Pública en el año t	Intervenciones en el ámbito territorial (Regional, comunal y barrial).	Si  Vinculación directa con intervenciones territoriales, aunque mide la eficacia del proceso de transferencia	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Por evaluar  Los 50 días de tiempo máximo de tramitación de los recursos	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de proyectos del Programa Fondo Nacional de Seguridad Pública vigentes, que cuentan con la cantidad estándar de supervisiones territoriales en el año t	Intervenciones en el ámbito territorial (Regional, comunal y barrial).	Si  Vinculación directa con intervenciones territoriales, aunque mide la eficacia del proceso de transferencia	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No  No queda claro en la Nota Técnica a que se refiere con “cantidad estándar de las supervisiones” de los proyectos	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de proyectos vigentes	Intervenciones en el ámbito territorial	Si	Si	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si	Si

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
del Programa en Cascos Históricos, que cuentan con la cantidad estándar de supervisiones territoriales en el año t, respecto del total de proyectos vigentes del Programa en Cascos Históricos en el año t	(Regional, comunal y barrial).	Vinculación directa con intervenciones territoriales, aunque mide la eficacia del proceso de transferencia	Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos		Muy adecuado. Evaluar si 3 visitas al año son suficientes para el seguimiento del proyecto	Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de usuarios/as encuestados que califican con nota igual o superior a 6.0 la atención en los Servicios de Orientación e Información (SOI) y de Segunda Respuesta (SSR) del Programa de Apoyo a Víctimas	Apoyo a Víctimas de Delitos	Si  Vinculación directa con apoyo a víctimas de delito	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar, en función del costo del levantamiento mensual de encuestas	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Sin embargo, el tercer objetivo estratégico referido al “gestionar información válida y confiable para el análisis delictual” se encuentra cubierto con la entrega a tiempo de un informe territorial, sin otras acciones evaluadas en este grupo e indicadores. Además, la mayoría de los indicadores se refieren a procesos internos más que a resultados o impactos finales.

## SUBSECRETARIA DE PREVISIÓN SOCIAL

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Previsión Social es: “Contribuir a elevar la calidad de vida de la población a través del mejoramiento del Sistema Previsional Chileno y de la Seguridad y Salud en el Trabajo, considerando para ello el desarrollo de estudios e investigaciones con la finalidad de elaborar políticas y planes en el ámbito de la seguridad social, garantizando la efectiva aplicación de derechos para todas y todos los habitantes del país, a través del diálogo social, educación previsional y participación ciudadana”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Mejorar el actual sistema previsional a través de estudios e investigaciones y con la creación de políticas públicas
2. Aumentar las acciones destinadas a mejorar la educación previsional, a través del Fondo de Educación Previsional y formación y difusión de estas materias.
3. Perfeccionar el actual sistema de seguridad y salud en el trabajo, a través de estudios e investigaciones y creación de políticas públicas y propuestas legislativas que perfeccionen el marco normativo en el área.
4. Perfeccionar el actual sistema de Seguro de Cesantía través de estudios e investigaciones y con la creación de políticas públicas.
5. Mejorar el actual Sistema de Pensiones Solidarias a través de estudios e investigaciones y con la creación de políticas públicas y coordinación con el sector previsional.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 24: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Previsión Social**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de asistentes a las charlas de educación y/o capacitación con nota promedio igual o superior a 5, del Plan Nacional de Educación Previsional	Educación Previsional	Si  Vinculación directa con la educación previsional	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No  Meta muy limitada dado la población potencial de ser atendida	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de beneficiarios directos de los proyectos de formación del Fondo para la Educación Previsional que egresan exitosamente	Educación Previsional	Si  Vinculación directa con la educación previsional	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Adecuado, pero meta en torno a una nota puede limitar la evaluación del proyecto	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de respuestas directas realizadas en un plazo menor o igual a 10 días hábiles	Mecanismos de coordinación Sectorial e Intersectorial	No  Hay vinculación indirecta y limitada con la coordinación sectorial e intersectorial	Parcialmente  Indirectamente relevante como coordinación entre servicios o educación previsional	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los objetivos estratégicos están poco cubiertos con este grupo de indicadores. En particular, no se hace referencia amplia a los estudios e investigaciones, seguro de cesantía, perfeccionamiento del sistema o creación de políticas públicas. Los indicadores se miden en evaluaciones de notas de 1 a 7, con limitada cobertura en algunos casos. Se recomienda formulación integral de los indicadores comprometidos, es decir, diseñar indicadores que den cuenta del desarrollo de estudios e investigaciones, como por ejemplo publicaciones por año, o del impacto que éstas generen, por ejemplo, cuantas de las propuestas de los estudios e investigaciones formen parte de proyectos de Ley o cambios en el sistema.

## **SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

La **misión institucional** de la Superintendencia de Casinos de Juego es:

“Promover el desarrollo sustentable de la industria mediante el juego responsable, legal, transparente, contribuyendo al desarrollo regional”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Aumentar el valor público, poniendo en valor la oferta territorial, preservando la fe pública.
2. Velar por el cumplimiento de la normativa y la operación de los casinos de juego, en base a un acuerdo ético.
3. Mitigar de manera proactiva los eventuales efectos negativos de la industria en los usuarios, su entorno y la comunidad.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 25: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Superintendencia de Casinos de Juego**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un	Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta	Si  Vinculación directa con información de	Si  Relevante para asegurar la Misión	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado, pero meta solo alcanza un	Si  Permite revisión de sus resultados y

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
tiempo menor o igual a 18 días corridos, en el año t	a requerimientos ciudadanos	los casinos de juegos	Institucional y los Objetivos Estratégicos		70% de respuestas en un plazo de 18 días corridos	asegura su confiabilidad
Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, en el año t	Aplicación de sanciones a los casinos de juego	Si  Vinculación directa con el cumplimiento de normativa	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, en el año t	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego	Si  Vinculación directa con la operación de los casinos de juegos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego	Si  Vinculación directa con la operación de los casinos de juegos	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Sin embargo, no se abordan las mediciones de valor público, oferta territorial, preservación de la fe pública y acuerdo éticos, mencionado en los objetivos y recalcado en la misión institucional.

## SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

La **misión institucional** de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles es: “Supervigilar la adecuada operación de los productos y servicios energéticos del país en términos de seguridad y calidad; fiscalizando, en los distintos niveles del mercado, que las operaciones y el uso de estos recursos se den en condiciones de seguridad para las personas, en conformidad a la normativa vigente y resguardando los derechos de todos los actores”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Asegurar el correcto funcionamiento del sistema energético del país, en sus distintos niveles de operación, por medio de la fiscalización de las instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en base a las políticas y la normativa vigente en la materia, resguardando el uso eficiente y eficaz de los recursos fiscales, a través de la focalización en las áreas de operación donde la intervención de la SEC genera un mayor impacto en la seguridad de las personas.
2. Desarrollar y mantener actualizada la normativa técnica en el sector energético sujeto a la fiscalización de la SEC, a través de la generación de reglamentos y protocolos, que den cuenta de las variaciones y desarrollos que se presentan en el sector; y las definiciones del Ministerio de Energía, tendientes a dotar a los usuarios del sistema de productos y artefactos con mayor estándar de seguridad y mejor desempeño energético.
3. Fortalecer el proceso de autorizaciones a organismos e instaladores; y, la entrega de concesiones, tanto en los ámbitos de electricidad, gas y combustibles líquidos, con el objeto que instaladores, usuarios y empresas accedan a un servicio de mejor calidad, mayor resolución y donde las responsabilidades y tiempos destinados a cada actor y etapa del proceso están adecuadamente determinados.
4. Promover el auto cuidado y el uso responsable de los servicios y productos energéticos que se comercializan en el país, fomentando la educación y el acceso a información relevante sobre derechos y deberes de las personas en materias de electricidad y combustibles; y la atención oportuna de los distintos tipos de requerimientos a través de nuestros canales de contacto.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

**Tabla 26: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)**

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de inspecciones de terreno rechazadas en el año t, respecto del total de inspecciones de terreno realizadas en	Fiscalización	Si  Vinculación directa con la fiscalización	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Sin embargo, una tasa de rechazo del 83% puede ser alto. Se propone revisar instituciones	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
el año t					similares.	
Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados en el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar y/o modificar en el año t	Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles	Parcialmente  Vinculación indirecta con la actualización de las normativas técnicas, pues es un indicador de eficacia del proceso	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado, pero la meta se ha mantenido en 15 normativas técnicas en los últimos 4 años.	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de proyectos de concesión eléctrica de transmisión cuyo tiempo SEC de informe y proyecto de decreto es inferior o igual a 55 días hábiles, desde que está completo el expediente hasta el despacho del documento en el año t	Autorizaciones y registros - Concesiones	Si  Vinculación directa con el proceso de autorizaciones	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado, pero la meta máxima de 55 días se podría analizar integralmente	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en el año t, respecto del total de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t	Fiscalización	Si  Vinculación directa con la fiscalización	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado, pero la muestra de una revisión al año puede ser limitada	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Se recomienda realizar un análisis comparado de las metas con otras instituciones o procesos similares a nivel nacional e internacional. El objetivo estratégico 4 (Promover el auto cuidado y el uso responsable de los servicios y productos energéticos que se comercializan en el país) no se encuentra cubierto con estos indicadores y tiene relación directa con la misión institucional.

## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS**

La **misión institucional** de la Superintendencia de Servicios Sanitarios es:

“Velar porque la población urbana abastecida por las empresas de servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país, reciba dichos servicios con la calidad y continuidad establecido en la normativa, a precio justo y sostenible en el largo plazo; adicionalmente, asegurar a la comunidad, que el agua una vez utilizada será tratada para ser devuelta a la naturaleza de forma compatible con un desarrollo sustentable. Esta responsabilidad será cumplida buscando promover la transparencia en el mercado, el autocontrol por parte de las empresas y desarrollando una actuación eficiente”.

Mientras que los **objetivos estratégicos** que tiene definidos son:

1. Lograr que las tarifas de los servicios sanitarios sean las mínimas, que aseguren calidad de servicio a los clientes y un retorno adecuado al riesgo del negocio a las concesionarias, a través de calcular tarifas con oportunidad y debidamente sustentadas.
2. Velar por la provisión futura eficiente y de calidad de los servicios sanitarios en áreas urbanas, a través de los pronunciamientos sobre los Planes de Desarrollo presentados por las concesionarias sanitarias
3. Velar por el cumplimiento de la calidad de servicio que las concesionarias sanitarias prestan a sus clientes, a través de la provisión de servicios eficaces de fiscalización en cada región y de educar, informar y atender oportunamente a nuestros clientes.

En base a esta información del servicio, se procede al análisis CREAM de los indicadores:

Tabla 27: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados en el año t, respecto del total de controles programados realizar en el año t	Fiscalización de empresas sanitarias	Si  Vinculación directa con la fiscalización	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar en función del costo de contratación de los laboratorios especializados, en vez de hacerlo internamente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88	Proposición de Decretos Tarifarios al Ministerio de Economía	Si  Vinculación directa con la fijación de tarifas	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales que deben cumplir la norma de descarga DS MOP N°609/98 al alcantarillado público, realizadas en el año t	Fiscalización de empresas sanitarias - Informes de fiscalización y control de las concesionarias de servicios sanitarios ▪ Control de la calidad de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas de las concesionarias sanitarias	Si  Vinculación directa con la fiscalización	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado, pero meta del 4% debería ser cotejada con instituciones o servicios comparables para ver su efectividad	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que	Fiscalización de empresas sanitarias	Si  Vinculación directa con la fiscalización	Si  Relevante para asegurar la Misión	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS			Institucional y los Objetivos Estratégicos, pero indirecta en su resultado o impacto			asegura su confiabilidad
Porcentaje de Planes de desarrollo de concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo	Proposición de Decretos de Concesión Urbana de Servicios Sanitarios al Ministerio de Obras Públicas	Si  Vinculación directa con las concesiones sanitarias	Si  Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado y metas razonables	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

### **Evaluación General de los Compromisos de Gestión**

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos. Si bien no queda clara la vinculación directa de estos indicadores con el desarrollo sustentable.

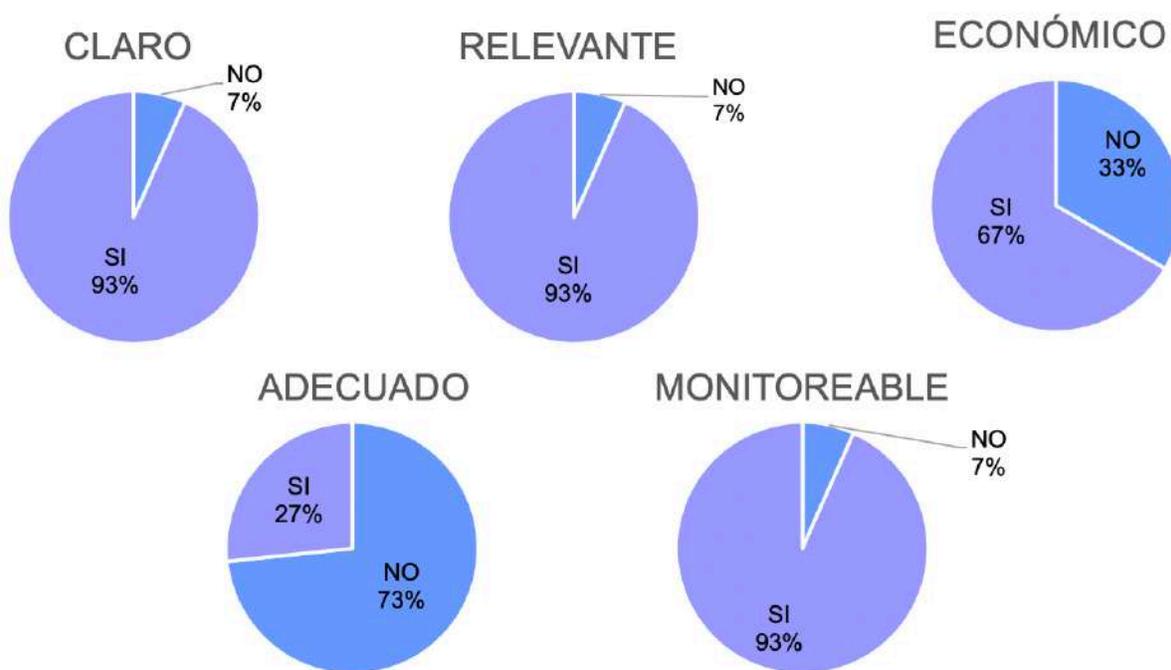
# E

## RESUMEN DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES

En este capítulo se analizará y dará un resumen de los juicios evaluativos acerca del tipo de mediciones que abordan cada uno de los indicadores transversales. Al igual que en la sección anterior, se utilizará la **metodología CREAM** para evaluar la pertinencia, confiabilidad y vinculación con los objetivos estratégicos de cada uno de los indicadores.

El resumen de los resultados es el siguiente:

Tabla 28: Resumen de Análisis CREAM de Indicadores Transversales



Fuente: Elaboración propia

Como se observa, la dimensión **Adecuado** es la que muestra el mayor nivel de no pertinencia en la formulación de indicadores según CREAM, pues refleja que los indicadores pueden diseñarse mejor para cubrir los objetivos estratégicos que quieren medir. Asimismo, la dimensión **Económico** da cuenta de indicadores que pueden utilizar mucho tiempo y recursos para la obtención del dato necesario para reflejar el resultado del indicador. Las restantes dimensiones son altamente pertinentes para los indicadores analizados.

# F

## DETALLE DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES

En este capítulo se analizarán y darán juicios evaluativos acerca del tipo de mediciones que abordan cada uno de los indicadores transversales. Al igual que en la sección anterior, se utilizará la **metodología CREAM** para evaluar la pertinencia, confiabilidad y vinculación con los objetivos estratégicos de cada uno de los indicadores.

En la siguiente tabla se resumen los indicadores transversales analizados:

Tabla 29: Indicadores Transversales Proceso de Validación Técnica Externa 2020

Objetivo de Gestión	Nº	Nombre Indicador Transversal	Indicadores Analizados
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>	1	Cobertura de Fiscalización en el año t	30
	2	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	12
	3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	149
	4	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	27
	5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	58
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>	6	Índice de eficiencia energética	141
	7	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos iniciales establecidos en los contratos en el año t	41
	8	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	167
	9	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	167
	10	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	63
<b>Objetivo 3: Calidad de los servicios</b>	11	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	145
	12	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	44
	13	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	63
	14	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	137
	15	Tiempo promedio de trámites finalizados	140
<b>Total</b>			<b>1.384</b>

Fuente: Elaboración propia.

Veamos ahora las diferentes dimensiones de la metodología CREAM para estos indicadores:

Tabla 30: Análisis de Mediciones de los Indicadores Transversales

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Cobertura de Fiscalización en el año t	<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b> Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado	Si  El indicador está vinculado directamente a la gestión de la eficacia de la fiscalización	Si  En servicios que tienen función fiscalizadora es relevante para medir tal actividad	Por evaluar  En algunos servicios, la información de la fiscalización está sistematizada y es fácil de calcular. Sin embargo, en otras ocasiones es más manual y se tiene mayor dispersión geográfica para fiscalizar	Parcialmente  Los resultados del indicador pueden reflejar otras variables externas a los esfuerzos del servicio, tales como cambios en las normativas o contextos externos. En relación a las metas, éstas dependen de cada servicio y se sugiere comparar con estándares internacionales para ver su efectividad	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad. Sin embargo, algunas fiscalización tienen parámetros técnicos y debe ser auditable tal información
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	<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b> Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público, a través del mejoramiento de procesos y sistemas de información financiero, administrativo y de gestión, que posibiliten la oportuna disponibilidad de información relevante, consistente y confiable sobre el personal disponible y su gasto asociado	Parcialmente  El indicador está vinculado indirectamente a la gestión de la eficacia de la fiscalización, pues solo registra la información del gasto personal y no necesariamente la eficacia de dicho gasto	Si  El indicador es relevante para determinación información consistente y confiable del personal en un servicio público. No obstante, solo 12 servicios lo comprometen dentro de sus indicadores.	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente, en función de la sistematización que las Unidades de Persona tengan de esta información	Parcialmente  Los resultados del indicador pueden reflejar otras variables externas en función de aumentos de gasto por nuevas prestaciones o proyectos puntuales	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas	<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b> Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o brechas de género implementando	Si  El indicador está vinculado directamente la disminución de brechas, pero quizás la	Si  El indicador es relevante para asegurar la incorporación de	Por evaluar  La documentación para acreditar el cumplimiento de las medidas es variada y amplia, aunque la	Parcialmente  Sería deseable que cada servicio hiciera una breve síntesis de lo realizado en los	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los servicios para desarrollar políticas públicas de género	clasificación excede lo que corresponde a una gestión eficaz y podría asignarse a una nueva categoría	medidas de equidad de género en los servicios públicos.  Muchos servicios seleccionaban los indicadores de capacitación, a veces ambos, el básico y el avanzado, sin especificar si el básico era para funcionarios/as nuevos o que no habían asistido el año anterior.	estandarización actual ayuda en el proceso de revisión	últimos años de modo de ver como van avanzando, no queda claro si existió un Plan para ir abordando los 10 indicadores o cada año se seleccionan algunos para trabajar ese año.	
Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b> Mejorar el cumplimiento de la normativa vigente para generar cambios de conducta en un sector fiscalizado	Si  El indicador está vinculado directamente con el cambio de conducta esperado posterior el proceso de fiscalización	Si  El indicador es relevante para complementa el otro indicador de fiscalización relacionado con la cobertura	Por evaluar  En algunos servicios, la información de la fiscalización está sistematizada y es fácil de calcular. Sin embargo, en otras ocasiones es más manual y se tiene mayor dispersión geográfica para fiscalizar o mayores procedimientos administrativos	Parcialmente  Los resultados del indicador pueden reflejar otras variables externas a los esfuerzos del servicio, tales como cambios en las normativas o contextos externos. En relación a las metas, éstas dependen de cada servicio y se sugiere comparar con estándares internacionales para ver su efectividad, al igual que en el indicador de cobertura de fiscalización	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b> Gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en	Si  El indicador está vinculado directamente con la gestión y	Si  El indicador es relevante para asegurar la medición	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Indicador adecuado con la gestión que hacen los servicios	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
	la organización	disminución de accidentes laborales	del objetivo		para disminuir los accidentes laborales. Metas adecuadas y se pueden comparar entre servicios o sectores similares.	confiabilidad. Sin embargo, este año la acreditación de “días de licencia” mostraba discrepancias entre los informes del sistema con el informe elaborado por la SUSESO.
Índice de eficiencia energética	<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b> Contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo de los consumos energéticos del servicio, procurando su disminución paulatina en función de las condiciones propias de la institución	Si  El indicador está vinculado directamente con el buen uso de la energía y su monitoreo constante	Si  El indicador es relevante para asegurar los objetivos planteados, aunque solo hace referencia al consumo energético de edificios y no a otras fuentes (por ejemplo: transporte que utilizan los servicios públicos)	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Indicador adecuado con la gestión de los servicios públicos en eficientar su energía. No obstante, en la modalidad de trabajo remoto que están varios servicios públicos, se debería repensar sus metas y su aplicación al uso energético en hogares de los funcionarios/as públicos	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos iniciales establecidos en los contratos en el año t	<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b> Mejorar la eficiencia en el gasto de inversión en obras de infraestructura pública (Subtítulo 31)	Si  El indicador está vinculado directamente con la eficiencia institucional en las inversiones	Si  El indicador es relevante para monitorear, controlar y mejorar la eficiencia institucional	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente, pero sería importante considerar si todas resoluciones, actas y contratos se gestionan en forma digital para reducir tiempos de cálculo del indicador	Parcialmente  Indicador adecuado, pero pueden existir aumentos de gastos en inversión provenientes de fluctuaciones externas (tipos de cambio, mano de obra, incremento de precios, etc.) que debería ser considerados en el resultado. Asimismo, las metas deben ajustarse en los próximos años con	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
					respecto a la reasignación de fondos por Covid-19 y recesión económica.	
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	<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b> Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público	Si  El indicador está vinculado directamente con la eficiencia institucional en los gastos de los subtítulos 22 y 29	Si  El indicador es relevante para monitorear, controlar y mejorar la eficiencia institucional	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente, según información registrada en SIGFE	Parcialmente  Indicador adecuado, pero pueden existir aumentos de gastos provenientes de fluctuaciones externas (tipos de cambio, mano de obra, incremento de precios, etc.) que debería ser considerados en el resultado. Asimismo, las metas deben ajustarse en los próximos años con respecto a la reasignación de fondos por Covid-19 y recesión económica.	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b> Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público	Si  El indicador está vinculado directamente con la planificación en la ejecución del gasto público	Si  El indicador es relevante para monitorear, controlar y mejorar la eficiencia institucional. Es el indicador que más servicios reportan	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente, según información registrada en SIGFE	Parcialmente  El indicador mide el grado de concentración de gasto en diciembre, pero se debe analizar si los gastos se distribuyen en el año o aumentar al fin de año (noviembre o cuarto trimestre)	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b> Contar con procesos de compra participativos y eficientes	Si  El indicador está vinculado directamente con la participación en los procesos de compra	Parcialmente  El indicador cubre solo una parte del proceso de compra (licitaciones sin	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente, según información registrada en la Base de Datos del	Parcialmente  El indicador es adecuado y mide, en cierto grado, el esfuerzo del servicio	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
			oferentes), pero la eficiencia y participación podría medirse también de otras formas. Por ejemplo, en cantidad de promedio de postulantes por licitaciones	ChileCompra	en tener procesos participativos y eficientes	
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	<b>Objetivo 3: Calidad de los servicios</b> Mejorar la calidad de servicios que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado	Si  El indicador está vinculado directamente con mejorar la calidad de los servicios ciudadanos	Si  El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	Si  Si bien requiere información detallada de cada reclamo recibido, los servicios tienen sistema de registro y seguimiento de tal información	Parcialmente  El indicador mide solo un elemento de la calidad de la atención recibida (reclamos respondidos), existiendo otros parámetros para evaluar las respuestas, por ejemplo, si la respuesta del reclamo fue acogido por la institución	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	<b>Objetivo 3: Calidad de los servicios</b> Mejorar la calidad de servicios que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado	Si  El indicador está vinculado directamente con mejorar la calidad de los servicios ciudadanos	Si  El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	Por evaluar  El cálculo de indicador requiere licitación, adjudicación y realización de encuesta amplia para lograr un error muestral del 2,5%	Si  Muy adecuado para medir calidad y percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos. Metas acordadas con estudios internacionales	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el	<b>Objetivo 3: Calidad de los servicios</b> Responder las solicitudes de acceso a la información pública en un plazo máximo de 15 días	Si  El indicador está vinculado directamente con mejorar la calidad de los servicios ciudadanos	Si  El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	Si  Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si  Muy adecuado para medir la eficacia y eficiencia en las respuestas de acceso a información pública, aunque no mide el nivel de satisfacción	Si  Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico(Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
año t.					de las respuestas recibidas por los solicitantes o el porcentaje que tuvo que recurrir a otras instancias para lograr atender su requerimiento	
Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	<b>Objetivo 3: Calidad de los servicios</b> Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresa, mediante el uso de tecnologías digitales, generando información consolidada y estandarizada sobre la entrega de servicios y beneficios del Estado	Si El indicador está vinculado directamente con facilitar y simplificar el acceso a los servicios del Estado, aunque su forma de medición tiene aspectos por mejorar (reportado en informe analítico del proceso de validación técnica externa)	Si El indicador es relevante para medir el avance de los trámites digitales en los servicios públicos	No En función de la forma de cálculo del indicador, la revisión de los medios de verificación y la información que los servicios públicos deben registrar	Parcialmente Si bien es un buen avance, este indicador solo refleja una parte del proceso de digitalización de los servicios públicos, por lo que se recomienda avanzar en complementar con otras medidas de evaluación del objetivo planteado	Parcialmente Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad, pero se requiere expertise técnica para chequear los resultados y registro de los componentes que han sido digitalizados
Tiempo promedio de trámites finalizados	<b>Objetivo 3: Calidad de los servicios</b> Mejorar la calidad de servicios que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado	Si El indicador está vinculado directamente con mejorar la calidad de los servicios ciudadanos	Si El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	Si Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Parcialmente Muy adecuado para medir la eficacia y eficiencia en las respuestas de. Sin embargo, no mide el nivel de satisfacción de las respuestas recibidas por los solicitantes	Si Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

En el proceso de validación técnica del año 2020, se revisaron 25 Servicios, que constaban de 58 etapas, 94 objetivos y 393 Requisitos Técnicos en total. Para dicho año, el Sistema de Planificación y Control de Gestión (SPCG) tenía una estructura de 4 etapas, 8 objetivos y 29 Requisitos Técnicos.

El SPCG del año 2021 mantiene en su estructura de 4 Etapas, pero disminuye los objetivos a 6 y los Requisitos Técnicos a 17 (disminución del 41%), lo que se traduce en una simplificación y focalización en lo más relevante para agregar valor.

A continuación, se presenta un análisis y comparación entre los SPCG de los años 2020 y 2021:

Tabla 31: Análisis y Comparación SPCG 2020 vs. 2021

Objetivo	SPCG 2020 Decreto N°286	SPCG 2021 Decreto N°405
<b>Objetivo 1</b> Definiciones Estratégicas	Se presenta ambigüedad en el lenguaje. Por ejemplo: "Adecuadamente definido".	La formulación 2021 lo mejora, suprimiéndolo y especificándolo.
	Abanico de opciones para el cumplimiento de requisitos, lo que genera imprecisión para el cumplimiento, lo que también impacta en la eficiencia de la evaluación.	La formulación 2021 lo mejora focalizando el cumplimiento, lo que redundará en una mayor eficiencia para su cumplimiento y evaluación.
	Pide la definición de objetivos estratégicos sin explicitar "cómo" y "cuando" serán alcanzados.	Se sugiere para el año 2021 se complemente con Oficio Instructivo, que los Servicios expliciten la oportunidad en que serán alcanzados los objetivos estratégicos (mensual, semestral, anual, bianual, trianual, etc.) y para el 2022 en el nuevo Decreto.
	No explicita los criterios para la distribución del gasto entre productos estratégicos y de gestión interna.	Se mantiene este aspecto desfavorable.  Se sugiere aclarar en un Oficio Instructivo para este año 2021, que complemente al Decreto, los criterios a considerar para hacer la distribución del gasto en productos estratégicos y gestión interna, y para el 2022 en el nuevo Decreto.
<b>Objetivo 2</b> Diseño del SIG	Contiene exigencias que son propias del objetivo 3 sobre implementación del Sistema de Información para la Gestión - SIG.	La formulación 2021 lo mejora suprimiendo lo que es ajeno a este objetivo y lo incorpora en el objetivo 3.

Objetivo	SPCG 2020 Decreto N°286	SPCG 2021 Decreto N°405
	Es redundante la exigencia de aprobación por parte de la jefatura de servicio, porque el proceso de carga de medios de verificación en el aplicativo de DIPRES, exige su aprobación mediante sus claves de acceso.	Se mantiene este aspecto desfavorable.  Se sugiere en el futuro evaluar su exclusión, dado que todo lo que está en el aplicativo se entiende aprobado por la jefatura de servicio.
<b>Objetivo 3</b> Implementación del SIG	No desagrega requisitos del objetivo 3 y sólo cita el documento en que se encuentra.	Desagrega convenientemente los requisitos relacionados con el objetivo 3 sobre pleno funcionamiento del SIG.
	No contiene exigencias que son propias del objetivo 3 sobre implementación del Sistema de Información para la Gestión - SIG – respecto al año siguiente.	Especifica las exigencias sobre implementación del SIG, detallando suficientemente las mediciones de aspectos relevantes.
<b>Objetivos 4 y 5 (2020)</b> <b>Objetivo 4 (2021)</b> Formulación de Indicadores en Presupuestos	Indica presentación del Servicio en la formulación de la Ley de Presupuestos tanto las Definiciones Estratégicas (Objetivo 4) como los Indicadores de Desempeño (Objetivo 5).	Simplifica indicando presentación del Servicio en la formulación de la Ley de Presupuestos de los Indicadores de Desempeño (Objetivo 4) y eliminando Objetivo 5 y referencia a Definiciones Estratégicas ya incluido en el Objetivo 1.
<b>Objetivo 6 (2020)</b> <b>Objetivo 5 (2021)</b> Cumplimiento de Metas	Se refiere sólo a la evaluación de los resultados de los indicadores. El respectivo análisis se aborda en el Objetivo 7.	Se consolida en este objetivo tanto el análisis de los resultados, identificación de causas y evaluación, lo que permite y facilita identificar oportunidades de mejoras.
<b>Objetivo 7 (2020)</b> <b>Objetivo 6 (2021)</b> Elaboración de Programa de Seguimiento	Se refiere a la elaboración del Programa de Seguimiento: análisis, identificación de causas, recomendaciones y compromisos.	Se precisa el contenido del Programa de Seguimiento, focalizado en las recomendaciones de mejoras y compromisos (en base al análisis y evaluación realizada en Objetivo 6).
<b>Objetivo 8 (2020)</b> Implementación Programa de Seguimiento	Se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de mejoramiento realizadas para cumplir cada compromiso del plan de seguimiento.</li> <li>• Evaluación de resultados.</li> <li>• Justificación de compromisos no cumplidos.</li> </ul>	Se eliminó este objetivo de gestión y con ello el compromiso explícito del Servicio de implementar el Programa de Seguimiento y evaluar sus resultados.  Se sugiere para el año 2021 se complemente con Oficio Instructivo, relativo a informar la implementación y resultados de las oportunidades de mejoras comprometidas en el Programa de Seguimiento y para el año 2022 en el nuevo Decreto – Objetivo 6, a través de un tercer requisito técnico relativo a informar la implementación y resultados de las oportunidades de mejoras comprometidas en el Programa de Seguimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa, muchos cambios en el SPCG para el año 2021 tienen aspectos favorables en la simplificación y ordenamiento de los requisitos técnicos. En particular, se sugieren mejoras a implementar para la evaluación de los objetivos 1, 2 y 6 del año 2021.

### RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A INCENTIVO

A continuación se presentan una serie de tablas que sistematizan y caracterizan los resultados de cumplimiento de los indicadores de desempeño de 172 de 180 Servicios que comprometen validar técnicamente indicadores asociados a incentivo. Se excluye ocho servicios Sin Mecanismo de Incentivo (SMI).

Tabla 32: Porcentaje de cumplimiento global de Servicios

Porcentaje de cumplimiento	Nº de Servicios	Porcentaje respecto de total
100%	70	40,7%
90% < V < 100%	83	48,3%
75% < V < 90%	15	8,7%
V < 75%	4	2,3%
<b>Total de Servicios</b>	<b>172</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

La tabla precedente muestra que más de un 40% de los Servicios tuvo un cumplimiento de un 100% de los compromisos (meta y/o medición) asociados. Considerando aquellos con un porcentaje de cumplimiento superior o igual a 90% y menor a 100%, un 89% de los Servicios obtiene un cumplimiento superior o igual al 90%. Finalmente, un 8,7% de los Servicios logran un cumplimiento parcial (75 a <90%), y solamente un 2,3% logra un resultado menor a 75%, no cumpliendo como Servicio los compromisos de gestión.

Tabla 33: Porcentaje de cumplimiento global de Servicios según Mecanismo de Incentivo

Porcentaje de cumplimiento	Mecanismo de Incentivo					Total
	MEI	PMG	PMG Adscritos	PMG Adscrito MINSAL	PMG SLEP	
100%	5	52	1	3	9	70
90% < V < 100%	10	70	1		2	83
75% < V < 90%		13		2		15
V < 75%		4				4
<b>Total de Servicios</b>	<b>15</b>	<b>139</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>172</b>

Fuente: Elaboración propia.

La tabla precedente nos muestra que los compromisos asociados a Metas de Eficiencia Institucional (MEI), PMG Adscritos, y PMG de Servicios Locales de Educación (SLEP) muestran un porcentaje de cumplimiento general superior o igual al 90%, sumando un total de 153 Servicios. En el caso del tramo de cumplimiento entre 75 y 90%, se encuentran 13 Servicios con mecanismo PMG y dos (2) Servicios con PMG Adscrito del Ministerio de Salud. Por último, los cuatro (4) Servicios con porcentaje de cumplimiento menor a 75% tienen mecanismo de incentivo asociado a PMG.

**Tabla 34: Motivos de incumplimiento según Objetivo de Gestión**

Objetivo de Gestión	Motivo de incumplimiento	Número de Servicios	Porcentaje <sup>5</sup>
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>	Antecedentes	8	4,7%
	Descuento	11	6,4%
	Meta	35	20,3%
	SPCG	10	5,8%
	<b>Total Servicios Objetivo 1</b>	<b>64</b>	<b>37,2%</b>
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>	Antecedentes	4	2,3%
	Descuento	1	0,6%
	Meta	19	11,0%
	<b>Total Servicios Objetivo 2</b>	<b>24</b>	<b>14,0%</b>
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>	Antecedentes	30	17,4%
	Descuento	17	9,9%
	Descuento y Antecedentes	1	0,6%
	Meta	5	2,9%
	Meta y Antecedentes	1	0,6%
	<b>Total Servicios Objetivo 3</b>	<b>55</b>	<b>32,0%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Finalmente, la tabla precedente sistematiza los motivos de incumplimiento por objetivo de gestión. En este sentido, se evidencia que un 37,2% de los Servicios no tuvieron un cumplimiento del 100% de los indicadores asociados al Objetivo 1 de Gestión Eficaz, destacando como motivo de incumplimiento principal la Meta, con un 20,3%. El incumplimiento asociado a Antecedentes, SPCG, y Descuento (en el marco de penalizaciones de puntaje en Fase 2 y 3), es similar, ubicándose entre un 4,7 y un 6,4%.

Segundo, un 32% de los Servicios no tuvieron un cumplimiento del 100% de los indicadores asociados al Objetivo 3 de Calidad de los Servicios, destacando como motivo de incumplimiento principal los Antecedentes, con un 17,4%; y luego Descuento (en el marco de penalizaciones de puntaje en Fase 2 y 3), con un 9,9%. El resto de incumplimientos es relativamente menor, ubicándose entre un 0,6 y un 2,9%.

<sup>5</sup>Porcentaje calculado respecto de 172 Servicios (excluye casos SMI).

Tercero, un 14% de los Servicios no tuvieron un cumplimiento del 100% de los indicadores asociados al Objetivo 2 de Eficiencia Institucional, destacando como motivo de incumplimiento principal la Meta, con un 11%. El resto de incumplimientos suma un 3%, con un 2,3% asociado a Antecedentes, y un 0,6% a Descuento (en el marco de penalizaciones de puntaje en Fase 2 y 3).

A continuación se presentan los resultados detallados por Servicio:

## RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO A NIVEL GENERAL Y MOTIVO DE REDUCCIÓN DE PUNTAJE POR OBJETIVO DE GESTIÓN

MINISTERIO	SERVICIO	MECANISMO DE INCENTIVO	PONDERACIÓN FINAL	TRAMO DE CUMPLIMIENTO	Motivo de reducción de puntaje logrado según objetivo de gestión		
					OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	MEI	100	100%			
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRESAMIENTO	MEI	100	100%			
MINISTERIO DE HACIENDA	DIRECCION DE COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA	MEI	100	100%			
MINISTERIO DE HACIENDA	UNIDAD DE ANALISIS FINANCIERO	MEI	100	100%			
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	MEI	100	100%			
MINISTERIO DE AGRICULTURA	COMISION NACIONAL DE RIEGO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE AGRICULTURA	OFICINA DE ESTUDIOS Y POLITICAS AGRARIAS	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGIA, CONOCIMIENTO E INNOVACION	AGENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGIA, CONOCIMIENTO E INNOVACION	SUBSECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA, CONOCIMIENTO E INNOVACION	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	SUBSECRETARÍA DE DEFENSA	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	SUBSECRETARÍA PARA LAS FUERZAS ARMADAS	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DE DISCAPACIDAD	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA PESCA ARTESANAL Y DE LA ACUICULTURA DE PEQUEÑA	PMG	100	100%			

MINISTERIO	SERVICIO	MECANISMO DE INCENTIVO	PONDERACIÓN FINAL	TRAMO DE CUMPLIMIENTO	Motivo de reducción de puntaje logrado según objetivo de gestión		
					OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
	ESCALA						
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO NACIONAL DE PESCA	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUBSECRETARIA DE ECONOMIA	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUBSECRETARIA DE PESCA Y ACUICULTURA	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUBSECRETARÍA DE TURISMO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE EDUCACION	CONSEJO NACIONAL DE EDUCACION	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE EDUCACION	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE EDUCACION	SUBSECRETARIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE ENERGIA	COMISION NACIONAL DE ENERGIA	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE HACIENDA	CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE HACIENDA	DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO MEDICO LEGAL	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE MINERIA	COMISION CHILENA DEL COBRE	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE MINERIA	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Minería	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE OBRAS PORTUARIAS	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE PLANEAMIENTO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION GENERAL DE OBRAS PUBLICAS	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	INSTITUTO NACIONAL DE HIDRAULICA	PMG	100	100%			

Motivo de reducción de puntaje logrado según objetivo de gestión

MINISTERIO	SERVICIO	MECANISMO DE INCENTIVO	PONDERACIÓN FINAL	TRAMO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Obras Públicas	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	AGENCIA DE COOPERACION INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	SUBSECRETARIA DE RELACIONES ECONOMICAS INTERNACIONALES	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARQUE METROPOLITANO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGION DE ÑUBLE	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DEL MAULE	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN ANTOFAGASTA	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN ARAUCANIA	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN BIO BIO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O´HIGGINS	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN LOS LAGOS	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN ÑUBLE	PMG	100	100%			

MINISTERIO	SERVICIO	MECANISMO DE INCENTIVO	PONDERACIÓN FINAL	TRAMO DE CUMPLIMIENTO	Motivo de reducción de puntaje logrado según objetivo de gestión		
					OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	SERVICIO DE GOBIERNO INTERIOR	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN DEL DELITO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN DEL TRABAJO	PMG	100	100%			
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	PMG	100	100%			
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	PMG	100	100%			
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	PMG	100	100%			
MINISTERIO DE ENERGÍA	COMISIÓN CHILENA DE ENERGÍA NUCLEAR	PMG Adscrito	100	100%			
MINISTERIO DE SALUD	CENTRAL DE ABASTECIMIENTOS DEL S.N.S.S.	PMG Adscrito MINSAL	100	100%			
MINISTERIO DE SALUD	FONDO NACIONAL DE SALUD	PMG Adscrito MINSAL	100	100%			
MINISTERIO DE SALUD	INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE	PMG Adscrito MINSAL	100	100%			
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN ATACAMA	PMG SLEP	100	100%			
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN BARRANCAS	PMG SLEP	100	100%			
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN CHINCHORRO	PMG SLEP	100	100%			
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN COLCHAGUA	PMG SLEP	100	100%			
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN GABRIELA MISTRAL	PMG SLEP	100	100%			
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN HUASCO	PMG SLEP	100	100%			

MINISTERIO	SERVICIO	MECANISMO DE INCENTIVO	PONDERACIÓN FINAL	TRAMO DE CUMPLIMIENTO	Motivo de reducción de puntaje logrado según objetivo de gestión		
					OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
MINISTERIO DE EDUCACION	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN LLANQUIHUE	PMG SLEP	100	100%			
MINISTERIO DE EDUCACION	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PUERTO CORDILLERA	PMG SLEP	100	100%			
MINISTERIO DE EDUCACION	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN VALPARAÍSO	PMG SLEP	100	100%			
MINISTERIO DE SALUD	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	MEI	99,98	90% < V < 100%			Meta
MINISTERIO DE ENERGIA	SUBSECRETARIA DE ENERGIA	PMG	99,93	90% < V < 100%	Meta		
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	PMG	99,93	90% < V < 100%	Meta		
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	FISCALIA DE OBRAS PUBLICAS	PMG	99,8	90% < V < 100%			Meta
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	PMG	99,78	90% < V < 100%	Meta		
MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA	SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	PMG	99,67	90% < V < 100%		Meta	
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA	PMG	99,64	90% < V < 100%		Meta	
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	PMG	99,55	90% < V < 100%	Meta		
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	PMG	99,51	90% < V < 100%	Meta	Meta	
MINISTERIO DE HACIENDA	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	MEI	99,5	90% < V < 100%	Descuento		
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	MEI	99,5	90% < V < 100%			Descuento
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN VALPARAISO	PMG	99,5	90% < V < 100%			Descuento
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	PMG Adscrito	99,5	90% < V < 100%	Descuento		
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	SUBSECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE	PMG	99,46	90% < V < 100%		Meta	

MINISTERIO	SERVICIO	MECANISMO DE INCENTIVO	PONDERACIÓN FINAL	TRAMO DE CUMPLIMIENTO	Motivo de reducción de puntaje logrado según objetivo de gestión		
					OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
MINISTERIO DE EDUCACION	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN	MEI	99,36	90% < V < 100%			Meta
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE AEROPUERTOS	PMG	99,34	90% < V < 100%		Antecedentes	
MINISTERIO DE AGRICULTURA	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	PMG	99,32	90% < V < 100%			Meta
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO	PMG	99,31	90% < V < 100%		Antecedentes	
MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO	SUBSECRETARIA DEL PATRIMONIO CULTURAL	PMG	99,3	90% < V < 100%	SPCG		
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	PMG	99,24	90% < V < 100%		Meta	
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	SUBSECRETARÍA DE LA NIÑEZ	PMG	99,16	90% < V < 100%	SPCG		
MINISTERIO DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO	SUBSECRETARIA DE LA MUJER	PMG	99,16	90% < V < 100%	SPCG		
MINISTERIO DE EDUCACION	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN ANDALIÉN SUR	PMG SLEP	99,16	90% < V < 100%	SPCG		
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES	SUBSECRETARIA DE BIENES NACIONALES	PMG	99	90% < V < 100%			Descuento
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	PMG	99	90% < V < 100%		Meta	
MINISTERIO DE MINERIA	SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGIA Y MINERIA	PMG	99	90% < V < 100%			Descuento
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION GENERAL DE AGUAS	PMG	99	90% < V < 100%			Descuento
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN ATACAMA	PMG	99	90% < V < 100%	Descuento		
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	SERVICIO NACIONAL PARA PREVENCIÓN Y REHABILITACION CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL	PMG	99	90% < V < 100%	Descuento		Descuento
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	PMG	99	90% < V < 100%			Descuento
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	PMG	98,97	90% < V < 100%	Descuento		Meta

MINISTERIO	SERVICIO	MECANISMO DE INCENTIVO	PONDERACIÓN FINAL	TRAMO DE CUMPLIMIENTO	Motivo de reducción de puntaje logrado según objetivo de gestión		
					OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	PMG	98,89	90% < V < 100%	Meta		
MINISTERIO DE AGRICULTURA	INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO	PMG	98,79	90% < V < 100%	Meta		Descuento
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	PMG	98,75	90% < V < 100%	Meta		
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA	PMG	98,71	90% < V < 100%	Meta		
MINISTERIO DE AGRICULTURA	SUBSECRETARIA DE AGRICULTURA	PMG	98,5	90% < V < 100%	Descuento		
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAULE	PMG	98,5	90% < V < 100%	Antecedentes		
MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO DE TESORERIAS	PMG	98,2	90% < V < 100%			Descuento
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SUBSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL	PMG	98,06	90% < V < 100%	Meta	Meta	
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	DEFENSORIA PENAL PUBLICA	PMG	98	90% < V < 100%	Meta		
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION GENERAL DE CONCESIONES DE OBRAS PUBLICAS	PMG	97,33	90% < V < 100%	SPCG		Descuento
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	PMG	97,17	90% < V < 100%	Descuento	Meta	
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE EXPORTACIONES	PMG	96,66	90% < V < 100%	SPCG		
MINISTERIO DE EDUCACION	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN COSTA ARAUCANÍA	PMG SLEP	96,66	90% < V < 100%	SPCG		
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	GENDARMERIA DE CHILE	PMG	96,52	90% < V < 100%	Meta		
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	INSTITUTO ANTARTICO CHILENO	PMG	96,47	90% < V < 100%	Antecedentes	Meta	
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	PMG	95,78	90% < V < 100%	Antecedentes		
MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO	CONSEJO NACIONAL DE TELEVISION	PMG	95,5	90% < V < 100%	Meta		Descuento
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE VIALIDAD	PMG	95,46	90% < V < 100%	Meta		Descuento

MINISTERIO	SERVICIO	MECANISMO DE INCENTIVO	PONDERACIÓN FINAL	TRAMO DE CUMPLIMIENTO	Motivo de reducción de puntaje logrado según objetivo de gestión		
					OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
MINISTERIO DE EDUCACION	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	MEI	95	90% < V < 100%	SPCG		
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	MEI	95	90% < V < 100%			Antecedentes
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS	PMG	95	90% < V < 100%	Meta		
MINISTERIO DE EDUCACION	DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PÚBLICA	PMG	95	90% < V < 100%	SPCG		
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS	PMG	95	90% < V < 100%	SPCG		Antecedentes
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL	PMG	95	90% < V < 100%			Antecedentes
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE ATACAMA	PMG	95	90% < V < 100%		Meta	
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE LOS RIOS	PMG	95	90% < V < 100%		Antecedentes	
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	SERVICIO DE EVALUACION AMBIENTAL	PMG	95	90% < V < 100%			Antecedentes
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	PMG	94,96	90% < V < 100%	Meta		Antecedentes
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	PMG	94,83	90% < V < 100%	Meta	Meta	
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	PMG	94,73	90% < V < 100%	Antecedentes	Meta	
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE OBRAS HIDRAULICAS	PMG	94,58	90% < V < 100%	Meta		Antecedentes
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	PMG	94,27	90% < V < 100%			Meta y Antecedentes
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR	PMG	94	90% < V < 100%			Descuento
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	PMG	94	90% < V < 100%			Descuento y Antecedentes
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	PMG	93,89	90% < V < 100%	Descuento		Antecedentes
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Y SERVICIO EXTERIOR	PMG	93,27	90% < V < 100%	Meta		Descuento

MINISTERIO	SERVICIO	MECANISMO DE INCENTIVO	PONDERACIÓN FINAL	TRAMO DE CUMPLIMIENTO	Motivo de reducción de puntaje logrado según objetivo de gestión		
					OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	CORPORACION NACIONAL DE DESARROLLO INDIGENA	PMG	93	90% < V < 100%	Meta	Meta	Descuento
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	PMG	93	90% < V < 100%		Meta	
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	SUBSECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO	PMG	93	90% < V < 100%	Antecedentes		
MINISTERIO DE ENERGIA	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	MEI	92,5	90% < V < 100%	Antecedentes		Descuento
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	MEI	92	90% < V < 100%			Antecedentes
MINISTERIO DE EDUCACION	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	PMG	91,98	90% < V < 100%	Meta		Antecedentes
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL	PMG	91	90% < V < 100%		Meta	
MINISTERIO DE HACIENDA	COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO	MEI	90,2	90% < V < 100%	Descuento		Antecedentes
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	FISCALIA NACIONAL ECONOMICA	MEI	90	90% < V < 100%			Antecedentes
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	SUBSECRETARÍA DE EVALUACIÓN SOCIAL	PMG	90	90% < V < 100%			Antecedentes
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	PMG	90	90% < V < 100%			Antecedentes
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE ARQUITECTURA	PMG	90	90% < V < 100%			Antecedentes
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	DIRECCION DE FRONTERAS Y LIMITES DEL ESTADO	PMG	90	90% < V < 100%			Antecedentes
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN COQUIMBO	PMG	90	90% < V < 100%	Meta		
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN TARAPACA	PMG	90	90% < V < 100%		Antecedentes	Antecedentes
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	PMG	90	90% < V < 100%		Meta	Antecedentes
MINISTERIO DE AGRICULTURA	CORPORACION NACIONAL FORESTAL	PMG	89,85	75% < V < 90%	Antecedentes		Antecedentes
MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO	SUBSECRETARIA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES	PMG	89	75% < V < 90%	Descuento		Antecedentes

MINISTERIO	SERVICIO	MECANISMO DE INCENTIVO	PONDERACIÓN FINAL	TRAMO DE CUMPLIMIENTO	Motivo de reducción de puntaje logrado según objetivo de gestión		
					OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
MINISTERIO DE EDUCACION	SUBSECRETARIA DE EDUCACION PARVULARIA	PMG	88	75% < V < 90%	Meta		Antecedentes
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	PMG	87,01	75% < V < 90%	Antecedentes	Meta	Antecedentes
MINISTERIO DE EDUCACION	AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN	PMG	87	75% < V < 90%	Meta		
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	PMG	86	75% < V < 90%	Meta		Antecedentes
MINISTERIO DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO	SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER	PMG	85	75% < V < 90%	Meta		Antecedentes
MINISTERIO DEL DEPORTE	SUBSECRETARIA DEL DEPORTE	PMG	85	75% < V < 90%	Meta		Antecedentes
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SUBSECRETARIA DEL TRABAJO	PMG	85	75% < V < 90%	Meta	Meta	
MINISTERIO DE SALUD	SUBSECRETARIA DE REDES	PMG Adscrito MINSAL	82,23	75% < V < 90%	Meta	Meta	Meta
MINISTERIO DE EDUCACION	JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES	PMG	82,17	75% < V < 90%	Descuento		
MINISTERIO DE SALUD	SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	PMG Adscrito MINSAL	82	75% < V < 90%		Meta	Antecedentes
MINISTERIO DE HACIENDA	DIRECCION DE PRESUPUESTOS	PMG	80	75% < V < 90%			Antecedentes
MINISTERIO DE HACIENDA	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Hacienda	PMG	80	75% < V < 90%			Antecedentes
MINISTERIO DEL DEPORTE	INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES	PMG	79,15	75% < V < 90%	Meta	Descuento	
MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO	SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL	PMG	72,46	V < 75%	Meta		Descuento
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	PMG	70	V < 75%			Antecedentes
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO NACIONAL DE MENORES	PMG	70	V < 75%	Meta		Antecedentes
MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	PMG	67,5	V < 75%	Meta		Antecedentes

Fuente: Elaboración propia.

Las principales conclusiones del estudio se pueden resumir en lo siguiente:

- a) **Análisis de la muestra de 25 servicios públicos:** utilizando la metodología CREAM, para evaluar los 124 indicadores no transversales de estos servicios, se encuentra que la dimensión mejor lograda es la de “Monitoreable”, lo que refleja el esfuerzo del proceso de validación técnica externa en lograr trazabilidad y transparencia en los medios de verificación y en las bases de datos relacionadas. Asimismo, la “Claridad” y la “Relevancia” de la mayoría de los indicadores es pertinente a los objetivos de la medición y está alineada con las misiones institucionales declaradas. En el caso de las metas, la que se refleja en la dimensión “Adecuado” de la metodología CREAM, la mayoría es adecuada pero se recomienda en varios casos someter tales valores a una prueba comparativa con valores de instituciones similares o *benchamrk* internacional.

En particular sobre los servicios analizados, se sugiere abordar las mejoras en los grupos de indicadores de:

- Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID).
- Subsecretaría de Agricultura.
- Subsecretaria de Derechos Humanos.
- Subsecretaría de la Mujer.
- Subsecretaría de Prevención del Delito.
- Subsecretaría de Previsión Social.

Finalmente, cabe mencionar que cuando los servicios definían objetivos estratégicos referentes a su gestión interna, estos no tenían ningún indicador específico que midiera su avance de forma precisa.

- b) **Análisis de Indicadores Transversales:** en base al análisis de la metodología CREAM, la gran mayoría de estos indicadores son definidos claramente y tienen gran relevancia para el cumplimiento de los objetivos definidos. Sin embargo, un 73,3% de ellos (11 de 15 indicadores) tiene aspectos por mejorar en la dimensión “Adecuado”, en particular, son indicadores que monitorean un subconjunto del objetivo y que se pueden proponer formas más integrales de medición. También, como en el caso de la muestra de 25 servicios, la dimensión mejor lograda es la de “Monitoreable”, lo que refleja el esfuerzo del proceso de validación técnica externa en su mejora continua.
- c) **Análisis del Sistema de Planificación y Control de Gestión:** dado que el año 2021 se modifican/fusionan varios objetivos, se realizó una comparación con las exigencias solicitadas a los servicios en el año 2020. En general, la formulación 2021 mejora varias falencias detectadas,

lo que se traduce en una simplificación y focalización en lo relevante y que agrega valor en su conjunto. En particular, como mejora se propone una información directa a los servicios públicos involucrados en este sistema sobre la oportunidad de alcanzar los objetivos estratégicos, la distribución de los gastos en productos estratégicos y gestión interna, entre otras mejoras.

- d) Análisis de Resultados de Cumplimiento de Meta de los Indicadores de Desempeño:** más de un 40% de los Servicios tuvo un cumplimiento de un 100% de los compromisos (meta y/o medición) asociados. Considerando aquellos con un porcentaje de cumplimiento superior o igual a 90% y menor a 100%, un 89% de los Servicios obtiene un cumplimiento superior o igual al 90%. Finalmente, un 8,7% de los Servicios logran un cumplimiento parcial (75 a <90%), y solamente un 2,3% logra un resultado menor a 75%, no cumpliendo como Servicio los compromisos de gestión.

Asimismo, en los resultados sistematizados se evidencia que un 37,2% de los Servicios no tuvieron un cumplimiento del 100% de los indicadores asociados al Objetivo 1 de Gestión Eficaz, destacando como motivo de incumplimiento principal la Meta, con un 20,3%. El incumplimiento asociado a Antecedentes, SPCG, y Descuento (en el marco de penalizaciones de puntaje en Fase 2 y 3), es similar, ubicándose entre un 4,7 y un 6,4%.

## J

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones a los indicadores de la muestra de los 25 servicios públicos y de los indicadores transversales se encuentran reportadas en sus respectivos capítulos. En esta sección se referirá a las recomendaciones de mejoras al Sistema de Planificación y Control de Gestión:

- a) Informe SIG, documento excesivo lo que diluye el foco de lo importante:** Se recomienda simplificar a través de un formato tipo que permita focalizar en los indicadores relevantes y sustanciales del quehacer Institucional y de cara a la entrega de Servicios de calidad y demandados por la Ciudadanía.
- b) Proceso de Implementación del Programa de Seguimiento / Plan de Mejoras:** Se recomienda relevar la importancia del proceso de mejora continua e incentivar compromisos desafiantes, ya sea para mejorar la gestión interna como la entrega de servicios/productos a la ciudadanía.
- c) Implementación del SPCG en servicios que se integran al Sistema:** Se sugiere analizar y evaluar la posibilidad de acelerar el tiempo de diseño e implementación, especialmente en las primeras etapas del SPCG. Ej.: en un año es posible y necesario contar con las definiciones estratégicas y los indicadores relevantes.

## ANEXO 1: REUNIÓN CIERRE CON REDES DE EXPERTOS

### a) Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos en Trámites Digitales

El 16 de abril de 2021, se realizó el **Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos en Trámites Digitales** con la asistencia de la Contraparte Técnica de DIPRES y miembros del equipo de validación del Grupo Panal.

En dicha sesión se trataron temas operativos relacionados con la verificación de las transacciones de los trámites digitalizados mediante la utilización de la herramienta de Google Analytics.

En particular, se expuso que no existe uniformidad de formato respecto a los Reportes de Google Analytics. Por ejemplo, algunos reportes tienen sólo un código UA, mientras que otros reportes tienen tres códigos UA, además que algunos reportes entregan ID de trámite y otros no.

Asimismo, se propone que el reporte Google Analytics debe ser de completa ayuda y debe ser el fiel reflejo (URL) respecto de la realidad. Que las URL que se indican en el reporte Google Analytics, sean las mismas URL en las páginas de Internet de cada servicio.

Finalmente, se conversó sobre formas alternativas de medir las transacciones de un trámite digitalizado y otras formas de ir incorporando la medición del nivel de avance de la digitalización del sector público.

En este anexo, se comparten las diapositivas utilizadas en la reunión.

# **PRESENTACIÓN RED DE EXPERTOS TRÁMITES DIGITALES**

**ETAPA CIERRE ANALÍTICO  
VALIDACIÓN TÉCNICA EXTERNA DE COMPROMISOS DE GESTIÓN 2020**



Santiago, 16 de abril de 2021.-

## **TEMAS A TRATAR**

1. FALTA DE UNIFORMIDAD EN REPORTES DE GOOGLE ANALYTICS
2. URL NO COINCIDÍAN EN GOOGLE ANALYTICS
3. MÚLTIPLES CUENTAS DE SEGUIMIENTO DE GOOGLE ANALYTICS
4. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

# 1. FALTA DE UNIFORMIDAD EN REPORTE DE GOOGLE ANALYTICS

- **Problema Detectado:** No existe uniformidad de formato respecto a los Reportes de Google Analytics. Por ejemplo, algunos reportes tienen sólo un código UA, mientras que otros reportes tienen tres códigos UA, además que algunos reportes entregan ID de trámite y otros no.
- A modo de ejemplo, se adjuntan dos reportes de Google Analytics, para dos servicios distintos:

3

# 1. FALTA DE UNIFORMIDAD EN REPORTE DE GOOGLE ANALYTICS

## a) 2515264\_6088\_Reporte\_analytics.pdf

Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Presenta 3 códigos UA distintos.

Información del trámite (ficha informativa): UA-4124605-1

Inicio de la solicitud del trámite (Marca: Inicio de la solicitud): UA-4124605-9

Fin de la solicitud del trámite (Marca: Fin de la solicitud): UA-4124605-10

Etiqueta: Trámite-ID-1000490002

## b) 2515178\_5746\_Reporte\_analytics.pdf

Unidad de Análisis Financiero.

Utiliza el mismo código UA.

Información del trámite (ficha informativa): UA-144516043-2

Inicio de la solicitud del trámite (Marca: Inicio de la solicitud): UA-144516043-2

Fin de la solicitud del trámite (Marca: Fin de la solicitud): UA-144516043-2

Etiqueta: No presenta

4

# 1. FALTA DE UNIFORMIDAD EN REPORTES DE GOOGLE ANALYTICS

- **Solución Aplicada:** Se revisaron todos los reportes completamente, siendo que debería ser suficiente ir directamente al ID del trámite o algún código específico.
- **Recomendaciones de Mejoras:** Se debe utilizar un criterio único en todos los servicios respecto a la creación de los trámites y el posterior seguimiento, o se utiliza sólo un UA o se utilizan tres códigos UA, o se utiliza ID del trámite.

# 2. URL NO COINCIDÍAN EN GOOGLE ANALYTICS

- **Problema Detectado:** Los reportes de Google Analytics muestran URL que, entre un 40% y 50% de los casos, no coincidían con lo requerido, por ejemplo, algunos con un espacio demás.
- **Solución Aplicada:** La búsqueda de la URL se lograba revisando minuciosamente el texto, eliminando los espacios, o los símbolos que no correspondían, todo esto de una manera completamente manual.
- **Recomendaciones de Mejoras:** El reporte Google Analytics debe ser de completa ayuda y debe ser el fiel reflejo (URL) respecto de la realidad. Que las URL que se indican en el reporte Google Analytics, sean las mismas URL en las páginas de Internet de cada servicio.

## 3. MÚLTIPLES CUENTAS DE SEGUIMIENTO DE GOOGLE ANALYTICS

- **Problema Detectado:** Existen seis cuentas para realizar seguimientos a través de Google Analytics:

[analytics@digital.gob.cl](mailto:analytics@digital.gob.cl), [analytics1@digital.gob.cl](mailto:analytics1@digital.gob.cl), [analytics2@digital.gob.cl](mailto:analytics2@digital.gob.cl),  
[analytics3@digital.gob.cl](mailto:analytics3@digital.gob.cl), [analytics4@digital.gob.cl](mailto:analytics4@digital.gob.cl), [analytics5@digital.gob.cl](mailto:analytics5@digital.gob.cl)

Lo que implica autenticarse en cada cuenta mediante el acceso a un correo electrónico e ingreso de código de seguridad, en cada computador que se utilizaba.

- **Solución Aplicada:** La solución consistió de manera muy minuciosa y manual, saltar de una cuenta a otra, teniendo un gran cuidado en revisar y trabajar con la cuenta correcta
- **Recomendaciones de Mejoras:** Definir cuál es la cuenta por servicio que se va a utilizar, y no por trámite.

7

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS

ETAPA CIERRE ANALÍTICO  
VALIDACIÓN TÉCNICA EXTERNA DE COMPROMISOS DE GESTIÓN 2020

8

**b) Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos en Medidas de Equidad de Género**

El 19 de abril de 2021, se realizó el **Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos Medidas de Equidad de Género** con la asistencia de la Contraparte Técnica de DIPRES y miembros del equipo de validación del Grupo Panal.

En dicha sesión se trataron los aspectos generales de la revisión, las principales causas de no cumplimiento, las justificaciones dadas por los servicios y propuestas de mejoras.

En particular, se conversó sobre el enfoque que tiene las medidas de equidad de género en los servicios públicos, las modificaciones que se están implementando el año 2021 y lo extenso de la revisión de los medios de verificación de las diferentes medidas.

Además, se insistió que no siempre hay una visión general del Ministerio que permita homogeneizar el accionar de todos los servicios dependientes. Por tanto, sería deseable que cada servicio hiciera una breve síntesis de lo realizado en los últimos años, de modo de ver como se va desarrollando el Programa de los 10 indicadores. En algunos casos el servicio hace un diagnóstico y propone medidas que no necesariamente se desprenden del diagnóstico.

Se discutió que las medidas no asociadas a capacitaciones permiten abordar temas para la igualdad de género, es decir, que van más al fondo del asunto. Sin embargo y en general, las medidas de capacitación no estaban orientadas a temas más integrales. Por ejemplo, los medios de verificación se definían para indicar la cantidad de personas que participan en la capacitación (sin un porcentaje mínimo), en lugar de enfocarse en verificar si efectivamente los/as participantes fueron capaces obtener nuevos conocimientos.

En este anexo, se comparten las diapositivas utilizadas en la reunión.

# **PRESENTACIÓN RED DE EXPERTOS MEDIDAS EQUIDAD DE GÉNERO**

**ETAPA CIERRE ANALÍTICO  
VALIDACIÓN TÉCNICA EXTERNA DE COMPROMISOS DE GESTIÓN 2020**



Santiago, 20 de abril de 2021.-

## **TEMAS A TRATAR**

1. ASPECTOS GENERALES
2. CAUSAS DE NO CUMPLIMIENTO
3. JUSTIFICACIÓN DE PARTE DE SERVICIOS
4. ASPECTOS POSITIVOS
5. ASPECTOS NEGATIVOS Y SUGERENCIAS
6. COMENTARIOS SOBRE MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO
7. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

# 1. ASPECTOS GENERALES

- Fórmula de Cálculo del Indicador:

Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t

- Total de Servicios Evaluados: 149
- Distribución por Paquetes DIPRES:

Paquete 1:	12
Paquete 2:	36
Paquete 3:	51
Paquete 4:	45
Paquete 5:	5
- Servicios con Revisión In Situ: 5

# 2. CAUSAS DE NO CUMPLIMIENTO

- Nota metodológica del indicador sin medios de verificación.
- Medios de verificación incompletos o con errores.

### **3. JUSTIFICACIÓN DE SERVICIOS**

- Para la nota del indicador: los servicios daban por supuesto que se cumplía en el plan de trabajo y por tanto no tenían que presentar verificadores.
- Causa externa: pandemia y adecuaciones presupuestarias. Este ámbito impidió la implementación de ciertas medidas o submedidas.

### **4. ASPECTOS POSITIVOS**

- Plataforma Web.
- En general, buena calidad de medios de verificación.
- Avance de los servicios en los medios de verificación presentados para este indicador.

## **5. ASPECTOS NEGATIVOS Y SUGERENCIAS**

- Falta de sección práctica en capacitación, ojalá con aquellos servicios que puedan presentar problemas. Ideal recibir el PPT con anterioridad de modo de preparar las consultas.
- Gran número de documentos por revisar (tempo de revisión extenso).
- Se recomienda orientar a los servicios para informar en cada una de las medidas seleccionadas: el cumplimiento de los compromisos y la nota metodológica de cada una de ellas, ingresando en la plataforma DIPRES un informe que de cuenta del cumplimiento y no sólo los respectivos medios de verificación.

## **5. ASPECTOS NEGATIVOS Y SUGERENCIAS**

- No siempre hay una visión general del Ministerio que permita homogeneizar el accionar de todos los Servicios dependientes.
- Sería deseable que cada servicio hiciera una breve síntesis de lo realizado en los últimos años, de modo de ver como se va desarrollando el Programa de los 10 indicadores. En algunos casos el servicio hace un diagnóstico y propone medidas que no necesariamente se desprenden del diagnóstico.

## **6. MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO**

- Se considera que las medidas no asociadas a capacitaciones permiten abordar temas para la igualdad de género, es decir, que van más al fondo del asunto.
- Sería deseable que todos los servicios debieran cumplir con generar estadísticas desagregadas y analizadas.
- No está claro qué se debe comunicar y difundir al interior de cada servicio, ni con que frecuencia.
- En general las medidas de capacitación no estaban orientadas al fondo del asunto. Por ejemplo, los medios de verificación se definían para indicar la cantidad de personas que participan en la capacitación (sin un % mínimo), en lugar de enfocarse en verificar si efectivamente los/as participantes fueron capaces obtener nuevos conocimientos.
- En las capacitaciones también sería deseable establecer un mínimo de personas a capacitar, había mucha disparidad respecto del % a capacitar. También sería necesario establecer metas diferenciadas para los funcionarios nuevos y los antiguos. No siempre estaba el detalle del curso o la institución que lo dictaba. Tampoco se sabe si esas instituciones tienen que estar en un Registro del Ministerio de la Mujer o cumplir ciertos requisitos.

## **PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

**ETAPA CIERRE ANALÍTICO  
VALIDACIÓN TÉCNICA EXTERNA DE COMPROMISOS DE GESTIÓN 2020**

c) **Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos de Reclamos Respondidos**

El 11 de junio de 2021, se realizó el **Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos de Reclamos Respondidos** con la asistencia de la Contraparte Técnica de DIPRES y miembros del equipo de validación del Grupo Panal.

En dicha sesión se trataron las principales fortalezas y debilidades del proceso de medición, las causas del no cumplimiento y las sugerencias de mejoras.

En particular, se expuso que el indicador tuvo este año un mayor número de observaciones en la primera instancia de validación, respecto del año anterior, lo cual a juicio del consultor se asocia a una efectiva y acuciosa revisión de los medios de verificación más allá de la validación del numerador y denominador, donde se pudo detectar errores específicos que no influyeron necesariamente en el cumplimiento de las metas asociadas.

Se insistió, en la falta de sección práctica en capacitación, dado que los errores observados en validación se mencionaron en la capacitación, pero no quedó claro el criterio para saber cuando se estaba frente a un error o había una excesiva exigencia por parte del validador. Por ejemplo, los documentos duplicados en las respuestas pueden constituir una situación habitual que no afecta la validez de los resultados del indicador.

Finalmente, se insistió en los plazos muy acotados entre envío de validaciones y respuesta de observaciones.

En este anexo, se comparten las diapositivas utilizadas en la reunión.

# **PRESENTACIÓN RED DE EXPERTOS RECLAMOS RESPONDIDOS**

**ETAPA CIERRE ANALÍTICO  
VALIDACIÓN TÉCNICA EXTERNA DE COMPROMISOS DE GESTIÓN 2020**



Santiago, 11 junio de 2021.

## **TEMAS A TRATAR**

1. ASPECTOS GENERALES
2. ASPECTOS POSITIVOS
3. CAUSAS DE NO CUMPLIMIENTO
4. ASPECTOS NEGATIVOS Y SUGERENCIAS

## 1. ASPECTOS GENERALES (1)

- Total de Servicios Evaluados: 145 perteneciente a 23 ministerios distintos.
- De los 145 indicadores evaluados, 66 correspondieron a transversal medir incentivo y 81 a transversal meta incentivo.
- Distribución por paquetes DIPRES: i) Paquete 1: 14; ii) Paquete 2: 36; iii) Paquete 3: 45; iv) Paquete 4: 45; y, v) Paquete 5: 5
- Servicios con Revisión In Situ: 7
- Servicios No Cumplen: 11 en primera revisión, de los cuales 8 corresponden a Meta y 3 a Mide. De éstos, 3 no cumplieron en última instancia.
- Servicios invocan Causa Externa: 1

3

## 1. ASPECTOS GENERALES (2)

- **Proceso de validación simple y mecánico**, ya que en general:
  - Se presenta un solo archivo como MV y la información es de fácil comprensión y análisis.
  - La fórmula de obtención del indicador es simple de implementar para el numerador y denominador. Esto implica la aplicación de dos filtros: i) reclamos “Ingresados”, hasta la fecha establecida; y ii) reclamos categorizados como “Respondidos” en el periodo correspondiente al año t.
- De acuerdo a la Dipres, el indicador tuvo este año un **mayor número de observaciones en la primera instancia de validación**, respecto del año anterior (5 en 2019), lo cual a nuestro juicio se asocia a una efectiva y acuciosa revisión de los MV más allá de la verificación del numerador y denominador, donde se pudo detectar errores específicos que no influyeron necesariamente en el cumplimiento de las metas asociadas.

4

## 2. ASPECTOS POSITIVOS

- **Plataforma Web:** En general su funcionamiento fue estable y no presentó dificultades para cargar modificaciones.
- **Calidad de medios de verificación:** Si bien no todos los servicios presentaban el mismo formato, en general los archivos eran planillas Excel, cuyas hojas estaban adecuadamente individualizadas, lo cual permitió agilizar el proceso de revisión.
- **Cumplimiento de plazos** de parte de consultoría con la validación y de contraparte con observaciones.

## 3. CAUSAS DE NO CUMPLIMIENTO

- Duplicidad de ID de Reclamos.
- Duplicidad de documentos o ID de Respuestas.
- Inconsistencia entre fecha de ingreso y fecha de respuesta de reclamos.
- Medio de Verificación no correspondía a período de medición: Servicio presentó archivo correspondiente al periodo 2019 en vez del 2020.
- Un Servicio acreditó Causa Externa por Emergencia Sanitaria, justificando que sus funcionarios fueron destinados a cumplir labores relacionadas con la contingencia.

### 3. EJEMPLO DUPLICIDAD ID RECLAMOS

		SERVICIO	DV	
NÚMERO DE SOLICITUD		PRODUCTO ESTRATÉGICO	FECHA INGRESO FORMULARIO	FECHA ENVÍO DE RESPUESTA
AM001W0036342	2	Mantenimiento y explotación de infraestructura vial	24-09-2020	02-10-2020
AM001W0036342	2	Mantenimiento y explotación de infraestructura vial	24-09-2020	02-10-2020

- Se repite dos veces el Id Reclamo, duplicidad es para el mismo ingreso.
- Para los casos de los Id duplicados, en general la validación sólo afectó los números de reclamos asociados al denominador, lo cual no impactó sobre la meta obtenida por el Servicio en el caso de los 4 casos con compromiso Meta que presentaron este error.
- La justificación que los Servicios entregaron se refirieron a que los errores se originaron en la migración de su sistema interno hacia los medios de verificación y también a errores de digitación.

7

### 3. EJEMPLO DUPLICIDAD DE NÚMERO DE DOCUMENTO

ID INGRESO	Vía de Ingreso	Estado del Reclamo	Fecha Respuesta	Mecanismo de Respuesta	N° Dcto/ OF / RES / ID Correo / Carta	
50076.19	1	OIRS CENTRAL	Respondido	22-01-2020	OFICIO	432
712104	1	OIRS CENTRAL	Respondido	22-01-2020	OFICIO	432

- Se repite dos veces el Id de Respuesta, para 2 Id de Reclamos distintos.
- Este caso se presentó en un Servicio con compromiso Mide, afectando el cumplimiento, ya que después de la etapa de Reclamo no se logró subsanar por completo el error.
- La justificación de parte del Servicio se basó en el uso de un mismo documento para acoger más de un Reclamo, lo cual en la evaluación técnica no fue posible de verificar.

8

### 3. EJEMPLOS INCONSISTENCIAS DE FECHAS

MEDIO DE VERIFICADOR RECLAMOS RESPONDIDOS								
Número Correlativo	ID de Reclamo	Bien/Servicio que aplica	Canal de Ingreso	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	Medio de Respuesta	Nº de Oficio o identificación de la respuesta	ESTADO DE RECLAMOS: 1: INGRESADO 2: EN ANALISIS 3: RESPONDIDO
26	CR092W6087	INTEGRACIÓN	WEB	24-03-2020	12-03-2020	web	CR092W6087	Respondido

- Fecha de Respuesta es anterior a fecha de Ingreso del mismo reclamo.
- Este caso se presentó en 3 Servicios (2 Meta y 1 Mide), en los cuales sólo uno no logró acreditar que todos los Reclamos estaban Respondidos en el periodo de tiempo definido, afectando el cumplimiento de la Meta por errores en antecedentes y no por no cumplir el porcentaje de cumplimiento establecido.
- La justificación de los Servicios, se basó en demostrar que las inconsistencias se produjeron por fallas en el sistema interno y por errores de digitación en casos en que los reclamos fueron ingresados manualmente.

9

### 4. ASPECTOS NEGATIVOS Y SUGERENCIAS

- **Falta de sección práctica en capacitación:** los errores observados en validación se mencionaron en la capacitación, pero no quedó claro el criterio para saber cuando se estaba frente a un error o había una excesiva exigencia por parte del validador. Por ejemplo, los documentos duplicados en las respuestas puede constituir una situación habitual que no afecta la validez de los resultados del indicador.
- Por lo anterior, de acuerdo al análisis de los no cumplimiento, se recomienda considerar en Pauta de Evaluación y RT, **errores involuntarios** que no precisamente afectan la medición o cumplimiento de las metas de los servicios.
- Dada la Fórmula de Cálculo del Indicador (Número de reclamos respondidos en año t / Total de reclamos recibidos al año t) \*100) y su objetivo referido a mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado, **el indicador podría incorporar un plazo de respuesta** (número de meses) para que éste pueda ser indicativo de la oportunidad de las respuestas, la cual constituye un ámbito de la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos.
- **Plazos muy acotados** entre envío de validaciones y respuesta de observaciones.

10

## 5. ANÁLISIS DE MEDICIÓN DEL INDICADOR (METODOLOGÍA CREAM)

<b>Objetivo del Indicador</b>	<b>Claridad</b>	<b>Relevante</b>	<b>Económico (Recomendación)</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Monitoreable</b>
<b>Objetivo 3: Calidad de los servicios.</b> Mejorar la calidad de servicios que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado	<b>Si</b> El indicador está vinculado directamente con mejorar la calidad de los servicios ciudadanos	<b>Si</b> El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	<b>Si</b> Si bien requiere información detallada de cada reclamo recibido, los servicios tienen sistema de registro y seguimiento	<b>Parcialmente</b> El indicador mide solo un elemento de la calidad de la atención recibida (tiempo de respuesta), existiendo otros parámetros para evaluar las respuestas, por ejemplo, si la respuesta del reclamo fue acogido	<b>Si</b> Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS

ETAPA CIERRE ANALÍTICO  
VALIDACIÓN TÉCNICA EXTERNA DE COMPROMISOS DE GESTIÓN 2020

## **ANEXO 2: PRESENTACIONES RESULTADOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

El 15 de julio de 2021, se realizó la **Presentación de los Resultados de los Servicios Públicos**, en una sesión remota vía Zoom con la asistencia 150 funcionarios/as públicos, más la Contraparte Técnica de DIPRES y miembros del equipo de validación del Grupo Panal.

En dicha sesión se mostraron lo resultado globales del proceso de validación técnica externa 2020, se comentarios las fortalezas y debilidades del proceso y se realizaron recomendaciones de mejoras.

En particular, se profundizó la experiencia del equipo consultor en la revisión de los indicadores transversales de trámites digitales y de medidas de equidad de género. También se dieron recomendaciones sobre los aspectos que se chequean en la revisión in situ.

Finalmente, se presentó el análisis de la metodología CREAM realizado por el equipo consultor, dejando espacios para preguntas de los asistentes que se enfocaron en el modelo de gobernanza digital de la OECD, las limitaciones de los indicadores transversales y el indicador de licitación sin oferentes, entre otros aspectos.

En este anexo, se comparten las diapositivas utilizadas en la reunión.



Santiago, 15 julio 2021

# Presentación Resultados de Servicios Públicos

Proceso de Validación Técnica Externa 2020

**Grupo PANAL**

Projects, Consulting, Training and Auditing



Validación Técnica Externa 2020

## Programación del Evento

Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- |                            |                                      |
|----------------------------|--------------------------------------|
| <b>10:30 – 10:40 horas</b> | Ingreso a sala y saludo inicial      |
| <b>10:40 – 11:30 horas</b> | Presentación Proceso Validación 2020 |
| <b>11:30 – 12:00 horas</b> | Preguntas y respuestas               |



Consultas y comentarios  
Vía Chat de Zoom

# Temario

## Proceso de Validación Técnica Externa 2020

1. Resultados Globales
2. Fortalezas y Debilidades del Proceso de Validación
3. PMG Trámites Digitales
4. PMG Medidas de Equidad de Género
5. Recomendaciones para la Revisión in Situ (RIS)
6. Metodología CREAM

# Grupo Panal

## Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- **Grupo Panal** nace el año 2010, gracias a las experiencias de un conjunto de profesionales en cooperación internacional en el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial, Delegación de la Unión Europea y Gobierno de Chile, para ejecutar proyectos en el corto, mediano y largo plazo que promuevan la creación de valor público.
- En los últimos 5 años ha ejecutado **proyectos relacionados con revisión o validación técnica** con la DIPRES (2016), SENAMA (2016), Servicio de Registro Civil e Identificación (2017 y 2019), Tribunales Tributarios y Aduaneros (2018-2019), entre varios proyectos.

# Resultados Globales

## Proceso de Validación Técnica Externa 2020



Validación Técnica Externa 2020

## Compromisos a Validar

### Proceso de Validación Técnica Externa 2020

Instituciones y Compromisos a Validar Técnicamente por Mecanismo de Incentivo

Mecanismo de incentivo	Instituciones a validar	Indicadores de productos estratégicos	Indicadores de gestión transversal	Requisitos Técnicos SPCG	Total Compromisos a validar
PMG	150	697	1.174	380	2.251
PMG adscritos MINSAL	5	23	53		76
PMG otros adscritos	2	12	20		32
MEI	15	61	137	13	211
SMI	8		41		41
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>834</b>	<b>1.384</b>	<b>393*</b>	<b>2.611</b>

\*El total de requisitos están distribuidos entre 25 instituciones que comprometen el sistema.

## Resultados Globales

### Proceso de Validación Técnica Externa 2020

Comparación Resultados PMG/MEI entre Validador Técnico (VTE) y Evaluación Comité Ministros / M. Hacienda (CM/MH)

Tramo de Cumplimiento	Resultado VTE	Resultado Evaluación CM/MH previo a causa externa válida	Resultado Final Evaluación CM/MH
100%	70 (41%)	71 (41%)	96 (56%)
Entre 90% y 100%	83 (48%)	85 (49%)	76 (44%)
Entre 75% y 89%	15 (9%)	13 (8%)	-
Menos 75%	4 (2%)	3 (2%)	-
<b>Total Servicios</b>	<b>172</b>	<b>172</b>	<b>172</b>

Incluye Servicios PMG, MEI y PMG ADSCRITOS. No incluye MAG-SMA, ni sin mecanismos de incentivo

7

## Resultados Globales

### Proceso de Validación Técnica Externa 2020

**66%** Servicios el resultado resuelto por CM/MH coincide con el del VTE. Es decir, 113 de 172 servicios.

**59** Los 59 Servicios con diferencia se debe a aplicación de criterios que no están entre las atribuciones del VTE como: **aplicación de causa externa o errores evidente de formulación.**

8

# Resultados Globales

## Proceso de Validación Técnica Externa 2020

Comparación Resultados Logro Servicios Indicadores H entre Validador Técnico (VTE) y Evaluación DIPRES

Tramo de Cumplimiento	Resultado VTE	Resultado Final Evaluación DIPRES
100%	35 (22%)	35 (22%)
Entre 90% y 100%	59 (37%)	62 (39%)
Entre 75% y 89%	40 (25%)	39 (25%)
Menos 75%	25 (16%)	23 (14%)
<b>Total Servicios</b>	<b>159</b>	<b>159</b>

Incluye Servicios PMG, MEI, PMG ADSCRITOS y sin mecanismos de incentivo con indicadores H. No incluye MAG-SMA.

# Resultados Globales

## Proceso de Validación Técnica Externa 2020

**97%** Servicios el resultado coincide con el VTE. Es decir, 154 de 159 servicios.

**5** Los 5 Servicios con diferencia se debe a aplicación de criterios que no están entre las atribuciones del VTE como: **errores evidente de formulación o cálculos de cumplimiento parcial.**

# Fortalezas y Debilidades

Proceso de Validación Técnica Externa 2020



**PANAL**  
Consultores Asociados

Validación Técnica Externa 2020

## Fortalezas

Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- **Plataforma DIPRES consolidada** y con toda la información en línea.
- Alta estandarización de los **medios de verificación**.
- Equipo de Validación con **alta experiencia previa**, lo que facilitó la revisión y la inducción al proceso.

## Debilidades

### Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- **Tiempo ajustado** para el proceso de validación técnica externa.
- Todavía existen algunos **medios de verificación** en papel (a mano) o se requiere un análisis más complejo en la búsqueda del “número”.
- **Proceso de capacitación** con limitadas aplicaciones prácticas.
- **Aspectos a mejorar en la vinculación** entre la validación documental y el proceso de revisión in situ.

## PMG Trámites Digitales

### Proceso de Validación Técnica Externa 2020

## PMG Trámites Digitales

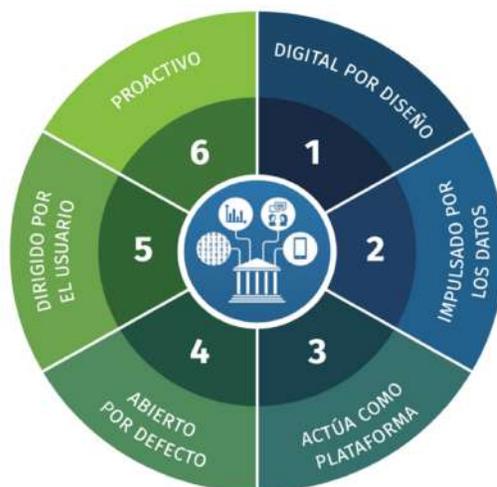
### Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- **Objetivo:** Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante el uso de tecnologías digitales, generando información consolidada y estandarizada sobre la entrega de servicios y beneficios del Estado.
- El **proceso de transformación digital del Estado** se va a intensificar en los próximos años dada su relevancia para la mejora de procesos, canales de comunicación con la ciudadanía y agregación de valor público.
- Se recomienda una **mirada más integral**, por ejemplo, tomando el Modelo de Gobierno Digital de la OECD o la implementación de la Ley 21.180.

15

## Gobierno Digital OECD

### Proceso de Validación Técnica Externa 2020



Fuente: OECD (2019)

16

# PMG Trámites Digitales

## Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- En el 2020 fue especialmente importante, por las **medidas adoptadas para enfrentar la pandemia**.
- La verificación del indicador del proceso fue compleja, ya que implica la **revisión de varios medios de verificación** y requisitos técnicos adicionales, dentro de un proceso dinámico. Por ejemplo, al momento de revisar, un trámite o la página web pudo estar caída, pero luego activa.

# PMG Trámites Digitales

## Proceso de Validación Técnica Externa 2020

### **Medios de verificación** revisados:

- Certificado de cierre
- Informe de cumplimiento
- Reporte de Google Analytics
- Oficio nivel de digitalización 3d\*
- Transacciones de trámites vigentes
- Acceso directo a trámites desde URL del servicio

## PMG Trámites Digitales

### Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- En el caso particular del 2020, los no cumplimientos se generaron en general porque los **reportes de Google Analytics** mostraban una URL que no coincidían con lo requerido (por ejemplo, algunos con un espacios, o el correo informado no coincidía con el compartido en GA).
- Además, las transacciones de ciertos trámites indicaban **“Sin Información”** en todos los canales disponibles de enero a noviembre.
- En algunos casos **no se encontraron en primera instancia** el acceso a los trámites en la página web institucional.

## PMG Trámites Digitales

### Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- En términos generales, independiente de los medios de verificación solicitados para el proceso 2020, es un **indicador engorroso de verificar**, ya que implica confirmar que el trámite se encuentra digitalizado, a partir del uso de una herramienta analítica web.
- Además, cada servicio digitaliza los trámites **según sus condiciones y capacidades**.
- Sin embargo, se debe avanzar en los procesos de digitalización de trámites, ya que es un **elemento relevante dentro de la modernización** de procesos dentro del Estado.

# PMG Medidas de Equidad de Género

Proceso de Validación Técnica Externa 2020



Validación Técnica Externa 2020

## PMG Equidad de Género

Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- **Objetivo:** Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de género.
- Si bien la verificación del indicador implicó revisar una gran cantidad de documentos, en general se identificó una **buena calidad de medios de verificación** entregados por los servicios, lo que simplificó la revisión.
- Los **no cumplimientos** se generaron porque no se presentaban medios de verificación para la nota metodológica del indicador, o porque los medios de verificación se encontraban incompletos y/o con errores.

# PMG Equidad de Género

Validación Técnica Externa 2020

## Proceso de Validación Técnica Externa 2020

### Medidas 2020

- I. Diagnóstico institucional.
- II. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.
- III. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.
- IV. Protocolo y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.
- V. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.
- VI. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).
- VII. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.
- VIII. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.
- IX. Legislación/normativa con perspectiva de género.
- X. Estudios, datos y estadística con información desagregada por sexo.

### Medidas 2021

- I. Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.
- II. Políticas y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.
- III. Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.
- IV. Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.
- V. Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.
- VI. Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.
- VII. Legislación y/o normativa, con perspectiva de género.
- VIII. Estudios, datos y estadística con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.

23



Validación Técnica Externa 2020

# PMG Equidad de Género

## Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- Es positivo que las medidas que se mantienen de 2020 a **2021 se especifiquen en ciertos aspectos.**
- Se visualiza como relevante que para 2021 se considere la **opinión técnica** de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género como proceso de validación de las medidas que los servicios implementen.
- Ello con el fin de avanzar en el proceso de avanzar en **los niveles de igualdad y equidad de género.**

24

# Recomendaciones para la Revisión in Situ

Proceso de Validación Técnica Externa 2020



Validación Técnica Externa 2020

## Revisión in Situ (RIS)

Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- Se revisaron **25 servicios seleccionados** en forma aleatoria y para cada uno ellos se seleccionaron al azar **2 indicadores de gestión**.
- De los 50 indicadores revisados en terreno, **se detectaron 6 hallazgos**, lo que corresponde a un **12% del total**.
- Los **hallazgos correspondieron** a falta de documentos, tiempo de contabilización de días de tramitación o medios de verificación que no habían sido registrados en la plataforma.
- En promedios, a la RIS asistían **7 funcionarios/as de los Servicios** y en 9 casos los Servicios **enviaron información adicional**.

## Revisión in Situ (RIS)

### Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- El proceso dice relación con la **revisión documental de medios de verificación** (MV) de indicadores previamente sorteados.
- Consideramos que esta revisión **agrega valor al proceso**, aumenta transparencia y participación de las instituciones involucradas.
- Las fortalezas del proceso es la **posibilidad de confirmar lo que se muestra en los MV**, y también la posibilidad de verificar (o no) los hallazgos detectados en la revisión documental.
- La **muestra de los antecedentes requeridos es clave** para realizar la revisión. Por tanto, tener la información a la vista: documentación y/o archivos para compartir con revisor permite el desarrollo del proceso.

27

## Revisión in Situ (RIS)

### Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- Apoya también que el **equipo esté informado** en relación con el proceso a revisar, dado que durante su desarrollo pueden pedirse más antecedentes, los que luego deben remitirse para ser incorporados en la documentación global.
- Se sugiere un **equipo de tamaño** adecuado para entregar la información.
- Apertura a responder consultas del validador que **permita mayor comprensión de ciertas especificidades institucionales** apoya al desarrollo del proceso, sin necesidad de realizar una inducción respecto a la institución.
- Es importante resaltar que el resultado de la revisión no será informado en esa etapa al respectivo servicio, ya que se incorpora – con la validación documental por sistema informático - en la **validación global del servicio**.

28

# Metodología CREAM

Proceso de Validación Técnica Externa 2020



Validación Técnica Externa 2020

## Metodología CREAM

Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- La **metodología CREAM** busca ayudar en el desarrollo de indicadores para un proyecto, programa o política específica.

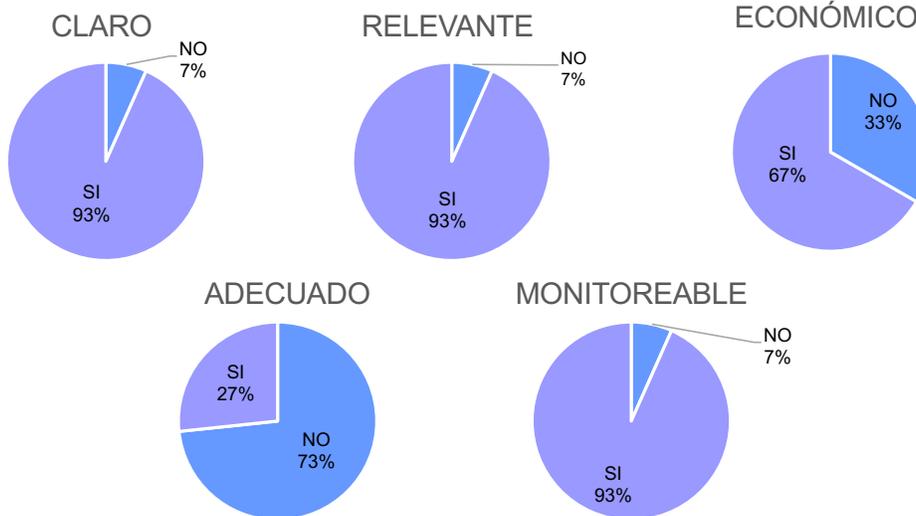
<b>CLARO</b>	¿El indicador es un <b>reflejo directo</b> del resultado que se quiere medir?
<b>RELEVANTE</b>	¿Es el indicador lo <b>suficientemente preciso</b> para asegurar la medición de los objetivos? ¿Es <b>coherente</b> con la misión y los objetivos estratégicos?
<b>ECONÓMICO</b>	¿Para calcular el indicador se tiene una manera <b>costo-efectiva y práctica</b> de obtener los datos para su cálculo?
<b>ADECUADO</b>	¿El indicador <b>refleja los cambios</b> en los resultados y es relativamente poco afectado por otras variables? ¿Sus <b>metas son pertinentes</b> ?
<b>MONITOREABLE</b>	¿El indicador <b>puede ser revisado</b> para chequear su resultado?

# Indicadores Transversales

Validación Técnica Externa 2020

## Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- En el año 2020, los servicios públicos tuvieron **1.384 indicadores transversales**.



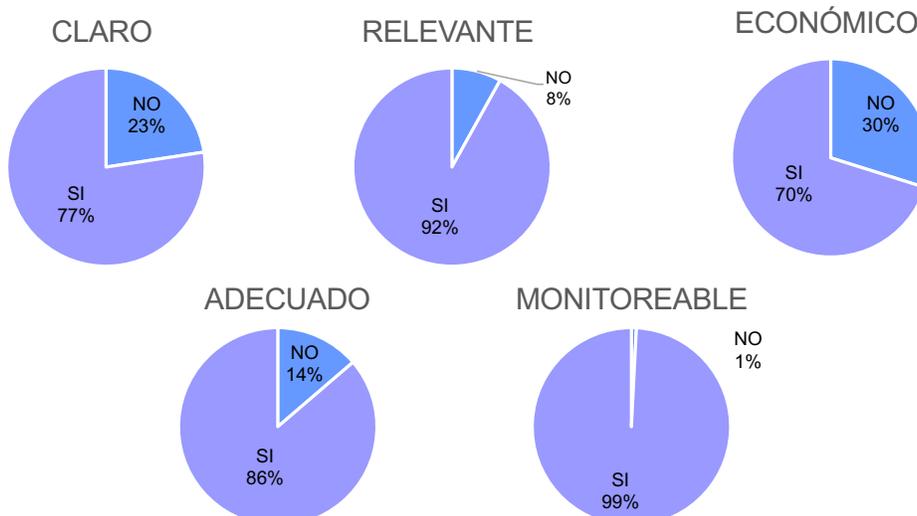
31

# Análisis 25 Servicios Públicos

Validación Técnica Externa 2020

## Proceso de Validación Técnica Externa 2020

- De los **124 indicadores analizados** (excluyendo transversales), se tiene lo siguiente:



32

# Preguntas y Respuestas



# PANAL

Consultores Asociados



**CENTRO DE PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO E INNOVACION DE LA GESTION -  
GRUPO PANAL SPA**