



INFORME DE EVALUACIÓN DE COMPROMISOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS DE DESEMPEÑO

Versión Corregida

Servicios de Validación Técnica de Compromisos de Gestión 2022 de
Instituciones Públicas

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MINISTERIO DE HACIENDA

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	5
METODOLOGÍA CREAM	6
RESUMEN DE ANÁLISIS DE MUESTRA DE 60 SERVICIOS.....	8
DETALLE DE ANÁLISIS DE MUESTRA DE 60 SERVICIOS	9
AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN.....	13
COMISION CHILENA DE ENERGIA NUCLEAR.....	15
CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO	17
CONSEJO NACIONAL DE EDUCACION	19
DIRECCION DE PLANEAMIENTO	21
DIRECCION DE VIALIDAD	23
DIRECCION DEL TRABAJO	25
DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	27
DIRECCION GENERAL DE OBRAS PUBLICAS.....	29
FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	31
FONDO NACIONAL DE SALUD	33
GOBIERNO REGIONAL REGIÓN ARAUCANIA.....	35
GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.....	37
GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	39
GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAULE	41
GOBIERNO REGIONAL REGIÓN VALPARAISO	43
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	45
JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL.....	47
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS.....	49
SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	51
SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES.....	54
SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL MINISTERIO DE HACIENDA	56
SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL MINISTERIO DE JUSTICIA	58
SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL MINISTERIO DE MINERÍA	60

SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	62
SERVICIO DE EVALUACION AMBIENTAL	64
SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN COSTA ARAUCANÍA	66
SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN HUASCO	68
SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PUERTO CORDILLERA	70
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	72
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	74
SERVICIO NACIONAL DE DISCAPACIDAD.....	76
SERVICIO NACIONAL DE MENORES	78
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.....	80
SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA.....	82
SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA.....	84
SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO.....	86
SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO.....	88
SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA.....	90
SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	92
SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	94
SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO	96
SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	98
SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	100
SUBSECRETARIA DE BIENES NACIONALES	102
SUBSECRETARÍA DE DEFENSA.....	105
SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS.....	108
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO	110
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA	112
SUBSECRETARIA DE ENERGIA	114
SUBSECRETARÍA DE EVALUACIÓN SOCIAL.....	116
SUBSECRETARIA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES	119
SUBSECRETARIA DE PESCA Y ACUICULTURA.....	121
SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES	123
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES.....	125
SUBSECRETARÍA DE TURISMO	128

SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	130
SUBSECRETARIA DEL INTERIOR.....	132
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL.....	135
SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE	137
DETALLE DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE MEDIOAMBIENTE	139
DETALLE DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO	141
RESUMEN DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES.....	144
DETALLE DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES.....	145
ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN.....	152
COMPARACIÓN CON LA VERSIÓN DEL PROGRAMA MARCO 2023	152
LA PERTINENCIA CON SU OBJETIVO ESTRATÉGICO, LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y LA VINCULACIÓN CON UN MECANISMO DE INCENTIVO MONETARIO	161
LA PERTINENCIA DE LOS OBJETIVOS Y REQUISITOS TÉCNICOS DISEÑADOS:	161
LA CONFIABILIDAD Y PERTINENCIA DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN PRESENTADOS PARA REFLEJAR ADECUADAMENTE LOS RESULTADOS	162
CONCLUSIONES SOBRE JUICIOS EVALUATIVOS: PRINCIPALES IDEAS Y HALLAZGOS OBTENIDOS.....	163
RECOMENDACIONES	165

1 INTRODUCCIÓN

En este informe se analiza en profundidad la pertinencia y calidad de los compromisos de gestión que susciben 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 60 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 se basa en la metodología CREAM, utilizada en las evaluaciones realizadas por el Banco Mundial¹.
- Análisis y juicios evaluativos para los indicadores de desempeño específicos de las Metas Anuales de Gestión (MAG) de la **Superintendencia del Medio Ambiente** y de los Compromisos de Gestión Institucional (CGI) del **Ministerio Público**, en los mismos términos planteados en el párrafo anterior.
- 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 2022 y 2023.
- **Conclusiones y recomendaciones** del proceso.

Con todo, este informe pretende sistematizar las opiniones del Equipo Validador del Proceso del año 2022 y proponer recomendaciones para fortalecer el sistema de control de gestión en el Estado.

¹ 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>

2 METODOLOGÍA CREAM

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 declarado².

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:³⁴

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. El listado de productos estratégico se obtuvo del sitio web de la DIPRES.

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?

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

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

⁴ 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.

En particular, se analizan los resultados de cumplimiento de meta informados, incluyendo las justificaciones del incumplimiento y/o sobrecumplimiento, basado en las metas históricas del indicador.

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 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, cómo por ejemplo, que los archivos sean descargables, que se pueda verificar posibilidad de manipulación, y chequear su trazabilidad.

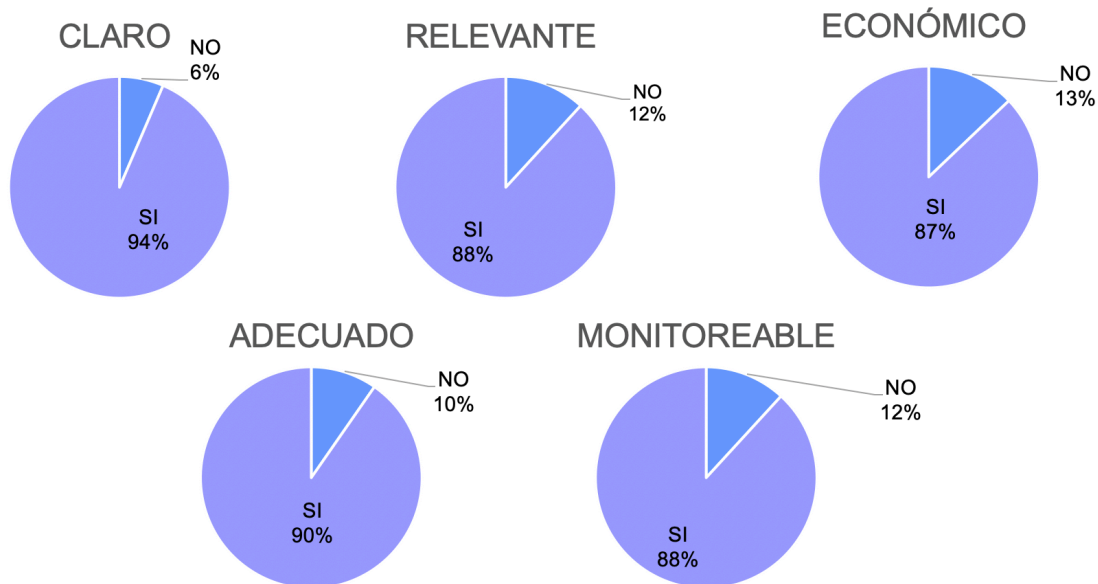
3 RESUMEN DE ANÁLISIS DE MUESTRA DE 60 SERVICIOS

En este capítulo se resume el análisis de los juicios evaluativos para una muestra de 60 servicios públicos seleccionados entre la Contraparte Técnica de DIPRES y el Equipo Validador Técnico Externo, que en total suman 93 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 60 Servicios Públicos



Fuente: Elaboración propia

Como se observa, las dimensiones de **Claro y Adecuado** tienen el 6% y 10% de indicadores clasificados como no pertinentes en estas materias según CREAM, siendo las dimensiones **Relevante y Monitoreable** menos ponderadas en el diseño del indicador. En particular, la dimensión **Económico**, con un 13% de no pertinencia, da cuenta de un buen diseño de indicadores costo-efectivos y prácticos, pero existen indicadores que deben tener una mejor precisión en su metodología de cálculo

4 DETALLE DE ANÁLISIS DE MUESTRA DE 60 SERVICIOS

En este capítulo **se analizan y se emiten juicios evaluativos detallados** para la muestra de 60 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 60 Servicios seleccionados

Nº	Ministerio	Servicio	Indicadores Analizados
1	MINISTERIO DE EDUCACION	AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN	2
2	MINISTERIO DE ENERGIA	COMISION CHILENA DE ENERGIA NUCLEAR	1
3	MINISTERIO DE HACIENDA	CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO	1
4	MINISTERIO DE EDUCACION	CONSEJO NACIONAL DE EDUCACION	2
5	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE PLANEAMIENTO	1
6	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION DE VIALIDAD	2
7	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	DIRECCION DEL TRABAJO	3
8	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	1
9	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	DIRECCION GENERAL DE OBRAS PUBLICAS	2
10	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	2
11	MINISTERIO DE SALUD	FONDO NACIONAL DE SALUD	1
12	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN ARAUCANIA	2
13	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	2
14	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	1
15	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAULE	1

Nº	Ministerio	Servicio	Indicadores Analizados
16	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL VALPARAISO	1
17	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	1
18	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL	3
19	MINISTERIO DE EDUCACION	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	1
20	MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA	SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	3
21	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	2
22	MINISTERIO DE HACIENDA	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Hacienda	2
23	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	1
24	MINISTERIO DE MINERIA	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Minería	1
25	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Obras Publicas	1
26	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	SERVICIO DE EVALUACION AMBIENTAL	1
27	MINISTERIO DE EDUCACION	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN COSTA ARAUCANÍA	1
28	MINISTERIO DE EDUCACION	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN HUASCO	1
29	MINISTERIO DE EDUCACION	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PUERTO CORDILLERA	1
30	MINISTERIO DE HACIENDA	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	3
31	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	1
32	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA	SERVICIO NACIONAL DE DISCAPACIDAD	1
33	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS	SERVICIO NACIONAL DE MENORES	1

Nº	Ministerio	Servicio	Indicadores Analizados
HUMANOS			
34	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	1
35	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA	1
36	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	1
37	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	1
38	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	1
39	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	1
40	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	1
41	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	1
42	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO	1
43	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	1
44	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	1
45	MINISTERIO DE BIENES NACIONALES	SUBSECRETARIA DE BIENES NACIONALES	3
46	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	SUBSECRETARÍA DE DEFENSA	3
47	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS	2
48	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	SUBSECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO	2
49	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUBSECRETARIA DE ECONOMIA	1
50	MINISTERIO DE ENERGIA	SUBSECRETARIA DE ENERGIA	3
51	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA	SUBSECRETARÍA DE EVALUACIÓN SOCIAL	2
52	MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y EL PATRIMONIO	SUBSECRETARIA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES	1

Nº	Ministerio	Servicio	Indicadores Analizados
53	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUBSECRETARIA DE PESCA Y ACUICULTURA	2
54	MINISTERIO DE SALUD	SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES	2
55	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	3
56	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	SUBSECRETARÍA DE TURISMO	2
57	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	1
58	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	2
59	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	1
60	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE	2
Total			93

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, el detalle de cada uno de los servicios analizados:

AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

La **misión institucional** de la Agencia de Calidad de la Educación es:

Evaluamos, informamos y orientamos los procesos y resultados de las comunidades educativas, para contribuir al aseguramiento de altos estándares educativos para todos los estudiantes del país, y movilizar hacia el mejoramiento de una educación integral y equitativa.

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

1. Orientar eficazmente a la comunidad educativa, promoviendo capacidades que permitan mejorar los procesos institucionales y los resultados educativos.
2. Mejorar la calidad, oportunidad y utilidad de la información que provee la Agencia a la comunidad educativa, mediante la entrega de contenidos que propendan al involucramiento de padres y apoderados e impulsando procesos de mejoramiento escolar para establecimientos educacionales, promoviendo la toma de decisiones en base a datos.
3. Consolidar y ampliar un sistema de evaluación integral y pertinente que movilice al mejoramiento del sistema educativo, a través del perfeccionamiento permanente de sus instrumentos, ampliando su cobertura y ajustándose a las necesidades de los establecimientos educacionales.

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 Calidad de la Educación

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Informes de Visitas de Evaluación y Orientación del Desempeño enviados a Establecimientos Educativos en un plazo máximo de 33 días hábiles en el año t.	Orientación a los establecimientos educacionales y sus sostenedores.	Sí Vinculación directa con orientación a los establecimientos educacionales y sus sostenedores	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de establecimientos empadronados con aplicación efectiva de Pruebas SIMCE en año t.	Evaluaciones continuas y periódicas al sistema educativo	Sí Vinculación directa con evaluaciones continuas y periódicas al sistema educativo	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 todos los objetivos estratégicos están cubiertos en estos indicadores, particularmente el objetivo 3.

COMISION CHILENA DE ENERGIA NUCLEAR

La **misión institucional** de la Comisión Chilena de Energía Nuclear es:

Ejercer su rol de institución pública, fomentando y desarrollando la investigación, el conocimiento y la provisión de productos y servicios, en el ámbito de la energía las radiaciones ionizantes, tecnologías nucleares y afines; normar y fiscalizar su uso pacífico y seguro para la sociedad y el medioambiente.

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

1. Prevenir los efectos de las radiaciones ionizantes sobre las personas y el medio ambiente mediante la regulación, evaluación y fiscalización para contribuir al uso seguro y pacífico de la energía nuclear y radiológica del país.
2. Proteger a las personas ocupacionalmente expuestas, al público, bienes y medio ambiente de los eventuales riesgos derivados del uso de las radiaciones ionizantes y de la energía nuclear mediante el monitoreo, vigilancia, calibración, capacitación en protección radiológica y gestión de desechos radiactivos.
3. Asegurar mediante procesos controlados e incorporando buenas prácticas de manufactura, la comercialización de productos y servicios de las aplicaciones pacíficas de la Energía Nuclear a clientes, usuarios y beneficiarios.
4. Difundir e incrementar el conocimiento nuclear y su valor aplicado, mediante proyectos de investigación y desarrollo, en tecnologías nucleares y otras disciplinas, para contribuir a la productividad y al bienestar de la ciudadanía.
5. Realizar estudios e investigaciones, y desarrollar capacidades y competencias para profundizar y potenciar el conocimiento en las aplicaciones energéticas no convencionales, incluyendo aquellas de origen nuclear.

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

Tabla 4: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Comisión Chilena de Energía Nuclear

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de instalaciones radiactivas de 1ª categoría autorizadas respecto al total instalaciones radioactivas de 1ª categoría	Regulación, autorización y fiscalización de instalaciones nucleares y radiactivas de 1ª categoría	Sí Vinculación directa con regulación, autorización y fiscalización de instalaciones nucleares y radiactivas de 1ª categoría	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos, pues está centrado en las instalaciones radiactivas de 1ª categoría, lo que no lo relaciona directamente con los objetivos estratégicos declarados	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional, aunque no se puede reflejar el logro de los objetivos estratégicos. Esto se debe a que no se observan indicadores vinculados a la mayoría de los objetivos del Servicio ni tampoco al resto de productos estratégicos.

CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

La **misión institucional** del Consejo de Defensa del Estado es:

Asesorar y defender los intereses del Estado de Chile y sus organismos, a través de acciones tanto judiciales como extrajudiciales, para la protección de los bienes fiscales y patrimonio histórico y cultural del país; la persecución de la corrupción y el resguardo del ordenamiento jurídico.

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

1. Defender y proteger los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado en juicio, a través de las acciones y defensas judiciales que correspondan, fortaleciendo la relación y estándar de trabajo con organismos requirentes y usuarios, con el propósito de evitar o mitigar perjuicios para el Fisco u otros organismos del Estado.
2. Asesorar legalmente al Estado y sus organismos, a través de la preparación de informes en derecho o dictámenes, difundir las doctrinas fiscales, realizar estudios y publicaciones, celebrar convenios de cooperación y elaborar los informes de cumplimiento de sentencias, de acuerdo con la normativa vigente.
3. Posicionar al CDE como un actor relevante en la discusión de proyectos de ley referentes a su ámbito de acción, con el propósito de asegurar una eficaz defensa judicial en esta materia, mediante la participación activa en todas las instancias de discusión, incluyendo el estudio prelegislativo y el debate en el Congreso Nacional.
4. Continuar la modernización de la gestión institucional, modificando los procesos de trabajo e infraestructura física y tecnológica, con el propósito de agregar valor a los servicios prestados, evaluando su cumplimiento a través de indicadores institucionales.
5. Ejercer el proceso de mediación en salud, fortaleciendo la relación y estándar de servicio con los usuarios, con el fin de propender o favorecer una solución extrajudicial de las controversias.

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

Tabla 5: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Consejo de Defensa del Estado

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Días hábiles promedio de despacho de Informes de cumplimiento de sentencia en el año t	Emisión de informes Jurídicos, difusión de estudios y doctrinas.	Sí Vinculación directa con emisión de informes Jurídicos, difusión de estudios y doctrinas.	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos, pues está centrado en el tiempo de despacho de informes, lo que no lo relaciona directamente con los objetivos estratégicos declarados	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables, pues la meta de 12 días promedio es apropiada para este tipo de actividad.	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional, aunque no se puede reflejar el logro de los objetivos estratégicos. Esto se debe a que no se observan indicadores vinculados a la mayoría de los objetivos del Servicio ni tampoco al resto de productos estratégicos.

CONSEJO NACIONAL DE EDUCACION

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

Orientar a las instituciones y a los responsables de las políticas educacionales de Chile, evaluando y retroalimentando su quehacer o sus propuestas, con el fin de asegurar a todos los estudiantes del país una experiencia educativa de calidad y que promueva el aprendizaje a lo largo de sus vidas.

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

1. Aportar a la calidad de los aprendizajes y al desarrollo de los estudiantes del país, asesorando y retroalimentando a los actores relevantes de manera efectiva.
2. Contribuir al debate público y a la toma de decisiones en educación generando, difundiendo, articulando e integrando conocimiento experto e información pertinente y confiable.
3. Colaborar con organismos nacionales e internacionales, compartiendo mejores prácticas u experiencias innovadoras, con el fin de contribuir al aprendizaje de los estudiantes y sus trayectorias.
4. Fortalecer nuestras capacidades técnicas y de gestión para responder a las demandas y desafíos de la educación en Chile, logrando un estilo de trabajo cuyo foco sea la calidad y la mejora continua, así como el compromiso con los estudiantes y sus aprendizajes.

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 Educación

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de consultas respondidas fuera del plazo comprometido con los usuarios.	Sistemas de información y promoción de la investigación	No El indicador no refleja el resultado de lo que se quiere medir. El indicador es poco claro en qué tipo de consultas son respondidas fuera del plazo y quiénes son los usuarios	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos, pues está centrado en contestar consultas dentro de plazo, lo que no lo relaciona directamente con los objetivos estratégicos declarados	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No El indicador se puede ver afectado por otras variables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de instituciones de educación superior bajo licenciamiento con informes de verificación.	Decisiones de licenciamiento de las nuevas instituciones de educación superior.	Sí Vinculación directa con decisiones de licenciamiento de las nuevas instituciones de educación superior	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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, aunque algunos no reflejan el logro de los objetivos estratégicos. Esto se debe a que no se observan indicadores vinculados a la mayoría de los objetivos del Servicio ni tampoco al resto de productos estratégicos.

DIRECCION DE PLANEAMIENTO

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

Proponer a la autoridad ministerial las políticas, planes y programas de desarrollo de servicios de infraestructura para: la conectividad, la infraestructura de carácter social y productiva, la protección del territorio y de las personas, la edificación pública y el aprovechamiento y manejo óptimo de los recursos hídricos; que orienten y establezcan las decisiones de inversión, basándose en un conocimiento e información territorial y sectorial integrada, realizando la gestión presupuestaria y el seguimiento de las inversiones y planes, buscando con ello responder a un mejoramiento de la calidad de vida y a las necesidades del desarrollo sostenible del país.

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

1. Proveer estudios, políticas, planes y programas para el desarrollo y recuperación de los servicios de infraestructura y gestión de los recursos hídricos, que contribuyan al desarrollo económico, social, cultural, sustentable y equitativo del país, de acuerdo con las estrategias de desarrollo nacional y regional, con visión territorial integradora e incorporando a la ciudadanía y a los actores públicos y privados.
2. Contribuir tanto al mejoramiento de la ejecución presupuestaria ministerial y de la priorización de las inversiones, a través de la gestión presupuestaria y de inversiones, y llevar a cabo el seguimiento de las inversiones y de los planes.
3. Contribuir a la toma de decisiones en materia de planificación de la infraestructura y gestión de los recursos hídricos del MOP, a través de la provisión de información y análisis territorial con calidad, interoperabilidad, oportunidad y confiabilidad.

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

Tabla 7: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Dirección de Planeamiento

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Tiempo promedio de análisis, elaboración y envío de las solicitudes de decretos de asignación y modificación presupuestaria de iniciativas de Inversión.	Gestión Presupuestaria y de Inversiones MOP	Sí Vinculación directa con presupuestaria y de Inversiones MOP	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y sólo al objetivo estratégico 2, pues los objetivos estratégicos 1 y 3 no se encuentran cubiertos.

DIRECCION DE VIALIDAD

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

Proveer servicios de infraestructura vial a la ciudadanía, que otorguen seguridad a las personas, armonizando el desarrollo del territorio y ofreciendo una conectividad sustentable, mediante la realización de estudios, proyección, construcción, mejoramiento, reparación y conservación de una cartera de proyectos con sentido social en todo su ciclo de vida.

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

1. Desarrollar la planificación de la infraestructura vial en concordancia con el desarrollo territorial disminuyendo la red Vial no pavimentada.
2. Proveer obras de infraestructura vial para mejorar la conectividad en el territorio nacional y sus pasos fronterizos, consolidando una red vial sostenible.
3. Mantener y mejorar la infraestructura vial para asegurar la movilidad de las personas y contribuir a la productividad del país.
4. Alcanzar un eficiente uso de los recursos en la provisión de infraestructura vial.

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 Vialidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Plan de Caminos Básicos 2018-2022. Porcentaje de Km de Caminos Básicos acumulados al año t, respecto del total de km de Caminos Básicos comprometidos en el período 2018-2022	Infraestructura vial urbana	Sí Vinculación directa con infraestructura vial urbana	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Plan de Conectividad Austral Porcentaje de Kms de Plan de Conectividad Austral pavimentados al año t, respecto del total de Kms contemplados en el Plan de Conectividad Austral	Infraestructura vial interurbana	Sí Vinculación directa con infraestructura vial interurbana	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 objetivo estratégico 4 no se encuentra cubierto.

DIRECCION DEL TRABAJO

La **misión institucional** de la Dirección del Trabajo es:

Promover y velar por el cumplimiento eficiente de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo; el ejercicio pleno de la libertad sindical, y el diálogo social, favoreciendo relaciones laborales justas, equitativas y modernas.

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

1. Facilitar el cumplimiento de la normativa laboral, mediante una fiscalización inteligente, una orientación clara de la interpretación de la normativa, la revisión de criterios legales, la defensa de los derechos laborales, la inclusión y la libertad sindical.
2. Mejorar el acceso a los servicios y productos entregados por la Dirección del Trabajo, a través de su digitalización y disposición a las personas, empresas y organizaciones sindicales de forma clara y oportuna.
3. Mejorar los servicios y productos entregados a través de la modernización institucional, por medio de una fiscalización proactiva, una solución preventiva y alternativa de conflictos y atención al usuario con mayor oportunidad, gestionada por funcionarias y funcionarios altamente motivados promoviendo un servicio de calidad.

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 del Trabajo

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa respecto del total de fiscalizaciones.	Fiscalización	Sí Vinculación directa con fiscalización	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t	Relaciones Laborales	Sí Vinculación directa con relaciones laborales	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tiempo Promedio de respuesta a las consultas escritas realizadas por usuarias/usuarios a través del canal consulta laboral del sitio web institucional, en el año t	Servicio al usuario	Sí Vinculación directa con servicio al usuario	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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.

DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO

La **misión institucional** de la Dirección General de Crédito Prendario es:

La DICREP es una institución del Estado, de carácter social y económico que tiene por finalidad otorgar crédito prendario en forma simple y oportuna, resguardando debidamente las especies entregadas en garantía. Asimismo, actúa en apoyo del Estado en remates fiscales y como órgano auxiliar de la administración de Justicia en la implementación de las acciones que le son demandadas. Todo lo anterior, en el marco de procesos de gestión modernos, eficientes, transparentes y de clara orientación al usuario.

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

1. Mejorar permanentemente nuestro crédito de prenda civil, con especial atención en las personas más vulnerables y en aquellas que tienen dificultad para acceder al crédito tradicional, enfatizando el rol social de la DICREP a través de una relación transparente, cercana y de confianza con la ciudadanía. Previniendo la pérdida de patrimonio de nuestros/as usuarios/as a través de acciones orientadas a evitar el remate de sus prendas.
2. Posicionar a DICREP como el referente en los procesos de remates fiscales, judiciales y municipales, con la finalidad de gestionar eficientemente la enajenación de los bienes públicos y decomisados para los fines previstos por el Estado, con altos estándares de transparencia y probidad, generando una relación de confianza con la ciudadanía y los organismos públicos.
3. Mejorar la calidad de atención a la ciudadanía, convirtiéndola en un pilar de excelencia en la cultura institucional, como resultado de un proceso de capacitación funcionaria que permita la formación de competencias, la revisión continua de los protocolos de atención y la mejora de la infraestructura en las Unidades de Crédito.
4. Garantizar una adecuada tasación y resguardo de las especies pignoradas, y de las entregadas para su enajenación por subasta pública, para así contribuir a consolidar la confianza de la ciudadanía y de los organismos públicos en la gestión de DICREP.

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 Crédito Prendario

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.	Crédito de prenda civil	Parcialmente No se comprende la formulación del indicador con el producto estratégico.	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos. Por ejemplo, se podría medir los montos involucrados en las indemnizaciones más que la cantidad de ocurrencia.	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No El indicador se puede ver afectado por otras variables que son excluidas de la medición. Por ejemplo, robos, bodegas no acondicionadas por falta de presupuesto, incendios, etc.	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional, aunque refleja parcialmente el logro de uno de los objetivos estratégicos (Nº 4), pues el resto de objetivos estratégicos no se encuentran cubiertos.

DIRECCION GENERAL DE OBRAS PUBLICAS

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

Dirigir, coordinar y fiscalizar la gestión de los Servicios Ejecutores dependientes, disponiendo a las personas y territorio obras de infraestructura pública, mejorando la calidad de vida e igualdad de oportunidades e impulsando el desarrollo, a través del sistema de contratación de obras y consultoría, entrega de lineamientos medioambientales, de salud y seguridad y propiciando la participación de la ciudadanía.

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

1. Fiscalizar las condiciones que permitan obtener resultados de calidad en las obras, bienes y servicios de infraestructura, mediante procesos de planificación, ejecución, explotación y evaluación de la Infraestructura oportunos.
2. Asegurar la provisión de obras de infraestructura pública, que contribuyan al desarrollo económico, social, cultural y sustentable del país, a través de la dirección y coordinación de la planificación y gestión de los Servicios dependientes.
3. Otorgar lineamientos técnicos y administrativos, así como disponibilizar la información para fortalecer la gestión de infraestructura en materias de contratación de obras y consultorías, prevención de riesgos, medio ambiente, gestión territorial y conservación del patrimonio MOP.

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 Obras Públicas

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de fiscalizaciones realizadas en el año t para verificar implementación de medidas correctivas derivadas de las investigaciones de accidentes en contratos con accidentabilidad $\geq 2.5\%$	Fiscalización de Obras de Infraestructura Pública	Sí Vinculación directa con fiscalización de Obras de Infraestructura Pública	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Solicitudes de Inscripción en el Registro de Contratistas de Obras Mayores y Consultores tramitadas dentro del plazo de 20 días hábiles	Sistema de Contratación y Registro de Contratistas y Consultores MOP	Sí Vinculación directa con Sistema de Contratación y Registro de Contratistas y Consultores MOP	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 de estos no todos se encuentran cubiertos, particularmente el objetivo 2.

FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL

La **misión institucional** del Fondo de Solidaridad e Inversión Social es:

Contribuir a la superación de la pobreza y la vulnerabilidad social de personas, familias y comunidades.

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

1. Contribuir a la superación de la pobreza y vulnerabilidad social a través de la promoción de un modelo de gestión centrado en la familia que entregue oportunidades para la generación autónoma de ingresos, la habilitación social y el mejoramiento de la vivienda y el entorno de familias y comunidades.
2. Mejorar en forma continua nuestra oferta programática, a través del diseño, rediseño y fortalecimiento de sus componentes sobre la base de evaluaciones de impacto, de resultados y gestión de información disponible en el servicio y la academia, para que ésta se adapte a las necesidades de las familias en mayor situación de pobreza y vulnerabilidad y mejore su calidad de vida.
3. Implementar una nueva mirada de colaboración entre actores públicos y privados a través de la gestión de alianzas y búsqueda de nuevas fuentes de recursos para la superación de la pobreza.
4. Responder de forma eficaz y eficiente a las necesidades de los usuarios a través de la modernización y transformación digital del servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios.
5. Instalar un espacio de pilotaje para la generación de nuevas políticas y programas integrales para grupos y territorios de alta vulnerabilidad social, a través de una metodología de escalamiento de pilotos probados como exitosos, que entregue soluciones adecuadas a sus necesidades específicas.

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

Tabla 12: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Fondo de Solidaridad e Inversión Social

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5% respecto del total de usuarios del programa que terminan su intervención en el año t	Programas o iniciativas para la superación de la pobreza a través de la generación de ingresos autónomos y/o bienestar social	Sí Vinculación directa con programas o iniciativas para la superación de la pobreza a través de la generación de ingresos autónomos y/o bienestar social	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de operaciones de créditos cursadas, respecto del total de operaciones de crédito planificadas para el año t.	Subsidio	Sí Vinculación directa con subsidio	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 de estos no todos se encuentran cubiertos, particularmente los objetivos 3, 4 y 5.

FONDO NACIONAL DE SALUD

La **misión institucional** del Fondo Nacional de Salud es:

Somos el Seguro Público competitivo que garantiza a sus asegurados acceso a soluciones y servicios de salud de calidad, dignos y comprometidos de manera oportuna.

Gestionamos eficazmente los recursos fiscales y previsionales a través de mecanismos de compra y relaciones mutuamente beneficiosas con los prestadores.

Ofrecemos las condiciones para que los funcionarios de la institución desarrollen su potencial en un ambiente de excelencia técnica y humana.

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

1. Optimizar el Plan de Salud incorporando nuevos servicios y avanzar a un plan universal que otorgue más y mejor cobertura de salud y protección financiera a los asegurados en la red de salud pública y privada.
2. Crear e implementar nuevos mecanismos de compra sanitaria a prestadores, que se enfoquen en la resolución integral y riesgo compartido, asociados a resultados sanitarios de la población asegurada.
3. Gestionar las fuentes y usos de recursos financieros del Sector Salud, con eficiencia y oportunidad en la entrega del plan de salud a la población asegurada.
4. Otorgar servicios de alta calidad y oportunidad, que informen, orienten y resuelvan las necesidades sanitarias de las personas, a través de un equipo de personas competentes y comprometidas.
5. Obtener un sistema de información integrado y centrado en nuestros asegurados, que permitan proporcionar información oportuna de su cuenta médica y la trazabilidad del uso del plan de salud.

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

Tabla 13: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Fondo Nacional de Salud

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Recaudación electrónica de cotizaciones trabajadores dependientes, año t	Plan de Salud	Sí Vinculación directa con Plan de Salud	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional, aunque refleja parcialmente el logro del objetivo estratégico 1, dejando sin cobertura el resto de los objetivos estratégicos (2, 3, 4 y 5)

GOBIERNO REGIONAL REGIÓN ARAUCANIA

La **misión institucional** del Gobierno Regional Región Araucanía es:

Liderar el desarrollo de la Región de La Araucanía, implementando políticas públicas, con pertinencia multicultural, equidad territorial, sustentabilidad e inclusión.

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

1. Orientar la Inversión Pública regional, atendiendo las disparidades territoriales y multiculturales en el marco de un desarrollo sostenible, a través de las directrices definidas en los instrumentos de planificación y ordenamiento territorial.
2. Mejorar la coordinación de la inversión pública regional sobre la base de los instrumentos de planificación regional vigentes.
3. Mejorar la gestión del Presupuesto de Inversiones del Gobierno Regional, a través de la ejecución eficiente y oportuna, tanto física como financiera, de las iniciativas de inversión financiadas con fondos del FNDR y Provisiones.

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

Tabla 14: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Gobierno Regional Región Araucanía

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de recursos FIC convenidos al 30 de Septiembre del año t, respecto del total de recursos FIC aprobados por el Consejo Regional para el año t y posteriores	Coordinación Regional de la Inversión Pública	Sí Vinculación directa con Coordinación Regional de la Inversión Pública	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje proyectos admisibles priorizados por la totalidad de los territorios de planificación que son postulados al S.N.I.P. para su selección en año t, respecto del total de proyectos admisibles priorizados en los territorios de planificación, al 30-09 año t	Coordinación Regional de la Inversión Pública	No Si bien hay vinculación directa con Coordinación Regional de la Inversión Pública, la formulación no es clara y es necesario comprender bien la forma de operación para validar el indicador.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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, es necesario avanzar en medición de los objetivos 1 y 2 (disparidades territoriales y multiculturales, coordinación de la inversión pública regional).

GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

La **misión institucional** del Gobierno Regional Región de Arica y Parinacota es:

Liderar la Región hacia un desarrollo integral, sustentable y con equidad, para contribuir al bienestar de su gente, mediante la formulación e implementación de políticas e instrumentos de planificación, la gestión coordinada de los recursos e inversión pública y la articulación con el sector privado.

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

1. Profundizar el proceso de planificación regional, desarrollando nuevas políticas regionales, relacionadas con los ejes estratégicos de la región, atendiendo los ámbitos social, cultural, geopolítico y de competitividad regional, favoreciendo la participación activa de sus habitantes.
2. Mejorar la focalización y gestión de la inversión de decisión regional en ejes prioritarios de la estrategia regional y planes de desarrollo acordados por el Gobierno Regional de Arica y Parinacota.
3. Coordinar la institucionalidad pública regional con el fin de atraer mayores recursos a los ejes prioritarios de la estrategia regional y énfasis definidos por el Gobierno Regional.
4. Potenciar un plan regional de inversión en innovación y emprendimiento, en sectores definidos en la estrategia regional de innovación y en áreas o ámbitos productivos emergentes.

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

Tabla 15: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Gobierno Regional Región de Arica y Parinacota

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de entregas físicas por parte del Gore, de proyectos terminados en el año t financiados con FNDR	Instrumentos de financiamiento	Sí Vinculación directa con Instrumentos de financiamiento	Si Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Adecuado y metas razonables, sin embargo, más qu2 cantidad de proyector podrían ser montos asociados,	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31 de arrastre identificados al 30 de abril año t	Instrumentos de planificación y ordenamiento territorial	Sí Vinculación directa con Instrumentos de planificación y ordenamiento territorial	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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. Ahora bien, se recomienda incluir otro indicador que de cuenta de la completitud de las inversiones del Gobierno Regional durante el año, como por ejemplo, porcentaje de ejecución del gasto en inversión en el año t.

GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA

La **misión institucional** del Gobierno Regional Región Magallanes y Antártica Chilena es:

Liderar el desarrollo de la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, de manera armónica y equitativa en sus territorios, considerando su identidad regional, mediante la elaboración, implementación y evaluación de políticas e instrumentos de planificación e inversión, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

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

1. Fortalecer los Instrumentos de Planificación existentes y desarrollar nuevos Instrumentos, mediante un proceso participativo con actores públicos y privados, para incorporar la realidad e identidad de la Región.
2. Gestionar, en el ámbito de competencia del Gobierno Regional, los Planes de Convergencia con un enfoque territorial.
3. Asignar y ejecutar el Presupuesto Regional en forma eficiente y eficaz en la Región, mediante la gestión administrativa, la evaluación, el control y el seguimiento de la inversión.

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

Tabla 16: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Gobierno Regional Región Magallanes y Antártica Chilena

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtitulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t	Instrumentos de planificación y ordenamiento territorial.	Sí Vinculación directa con Instrumentos de planificación y ordenamiento territorial.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 de estos no todos se encuentran cubiertos. Ahora bien, se recomienda incluir otro indicador que de cuenta de la completitud de las inversiones del Gobierno Regional durante el año, como por ejemplo, porcentaje de ejecución del gasto en inversión en el año t.

GOBIERNO REGIONAL REGIÓN MAULE

La **misión institucional** del Gobierno Regional Región Maule es:

Liderar y promover el desarrollo integral de la región del Maule y sus habitantes, en alianza con los actores públicos y privados, orientando el proceso de planificación y ordenamiento territorial, coordinando la inversión pública y financiando iniciativas, con un enfoque participativo, inclusivo y sustentable, que mejoren la calidad de vida de las personas y su entorno.

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

1. Elaborar, actualizar, implementar, evaluar y difundir, instrumentos de planificación regional, planes y programas de inversión, de manera participativa, que permitan orientar la inversión regional y atraer nuevos recursos a la región.
2. Evaluar, proponer, financiar, ejecutar y controlar la ejecución de proyectos y actividades pertinentes, en colaboración y coordinación con nuestros socios colaboradores, de manera eficiente y oportuna.
3. Fortalecer la conducción y el trabajo integrado de las divisiones y sus equipos, para el logro de la misión institucional, en un ambiente de sana convivencia, profesionalismo, colaboración recíproca, confianza y reconocimiento funcionario.
4. Fortalecer, evaluar y controlar el sistema de mejora continua de la gestión, automatizando e innovando en los sistemas de información y procesos de gestión que mejoren la entrega de productos y servicios institucionales.

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

Tabla 17: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Gobierno Regional Región Maule

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de proyectos en ejecución durante el año t que son financiados a través del Subtitulo 31 (Obras civiles) y subtítulo 33 (FRIL y saneamiento sanitario) a los cuales se les hace al menos una visita en terreno en el año t	Seguimiento y evaluación de la inversión regional	Sí Vinculación directa con Instrumentos de planificación y ordenamiento territorial.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No Entendiendo que pueden existir limitaciones para visitar las obras, se considera poco adecuada solo una visita anual	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional, aunque no refleja claramente el logro de los objetivos estratégicos. Además, la mayoría de estos no se encuentran cubiertos.

GOBIERNO REGIONAL REGIÓN VALPARAISO

La **misión institucional** del Gobierno Regional Región Valparaíso es:

Ejercer la administración superior de la Región de Valparaíso a objeto de promover su desarrollo sostenible, orientado a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, formulando y aplicando instrumentos de planificación y de inversión de decisión regional en el marco del proceso de descentralización, mediante el trabajo de un equipo de personas competentes y apegadas a los valores institucionales.

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

1. Diseñar, elaborar, aprobar y aplicar instrumentos de planificación y ordenamiento territorial, en base a procesos técnicos que incorporen instancias de coordinación interinstitucional y con una participación de la comunidad regional, para orientar el desarrollo territorial, promoviendo la descentralización, la innovación y la sostenibilidad del desarrollo regional, en concordancia con una preservación y mejoramiento del medio ambiente.
2. Optimizar la gestión de la inversión de decisión regional en consonancia y articulación con la transferencia de competencias y la inversión sectorial, en coherencia con las prioridades regionales.
3. Proponer, promover y ejecutar políticas regionales, planes, programas y proyectos para el desarrollo sostenible de los territorios de la región en los ámbitos de fomento productivo, ciencia, tecnología e innovación, de infraestructura y equipamiento regional; y gestión de transporte, conectividad y movilidad segura, el desarrollo social y humano y la cohesión social, velando por la protección, conservación y mejoramiento del medio ambiente, con una adecuada y eficiente gestión de los recursos, evaluando su ejecución como la percepción de la comunidad.

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

Tabla 18: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Gobierno Regional Región Valparaíso

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Cobertura de evaluación ex - post de iniciativas de inversión terminadas durante el año t -2	Seguimiento y evaluación de la inversión regional	Sí Vinculación directa con seguimiento y evaluación de la inversión regional	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional, aunque no refleja claramente el logro de los objetivos estratégicos. Además, la mayoría de estos no se encuentran cubiertos.

INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

La **misión institucional** del Instituto Nacional de Propiedad Industrial es:

Consolidar el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, mediante la protección de los derechos, la difusión del conocimiento y el fomento de una visión equilibrada y comprehensiva de la Propiedad Industrial, con el fin de contribuir al desarrollo económico y social de Chile.

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

1. Consolidar la excelencia en la gestión de los servicios de marcas y patentes, de modo de asegurar la calidad de nuestras resoluciones.
2. Aumentar la utilización de los derechos de PI por parte de usuarios nacionales, tanto en Chile como en el extranjero, contribuyendo al desarrollo de sus emprendimiento e innovaciones.
3. Facilitar el acceso de emprendedores e innovadores chilenos a mercados internacionales, mediante la vinculación y cooperación con otros países y oficinas u organizaciones de PI.
4. Promover que políticas públicas incorporen la Propiedad Industrial facilitando transferencia tecnológica.

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

Tabla 19: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Instituto Nacional de Propiedad Industrial

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Promedio trimestral de Publicaciones en web de patentes con conocimiento tecnológico en el año t	Registros de Patentes	Sí Vinculación directa con Registros de Patentes	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional, aunque sólo aborda el objetivo estratégico 1, dejando sin cobertura los objetivos estratégicos 2, 3 y 4.

JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL

La **misión institucional** de la Junta de Aeronáutica Civil es:

Ejercer la dirección superior de la aviación civil en Chile, gestionando políticas públicas que promuevan su desarrollo y, especialmente, el del transporte aéreo comercial nacional e internacional, con el fin de que exista la mayor cantidad de servicios aéreos accesibles, eficientes, competitivos, seguros y de calidad, en beneficio de los usuarios de este modo de transporte.

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

1. Impulsar la conectividad y el transporte de personas y mercancías por vía aérea entre nuestro país y el resto del mundo, por medio de la negociación de nuevos acuerdos de transporte aéreo, y la adopción de las mejores prácticas y recomendaciones internacionales.
2. Promover la facilitación del transporte aéreo internacional, a través de la coordinación de los servicios públicos competentes.
3. Establecer y controlar los seguros de aeronaves para el ejercicio de la actividad aérea comercial.
4. Desarrollar y gestionar instrumentos que midan el flujo y calidad del transporte aéreo que opera en Chile, para generar información al mercado.

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

Tabla 20: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Junta de Aeronáutica Civil

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular	Aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile.	Sí Vinculación directa con aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tiempo promedio de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional a usuarios permanentes	Informes estadísticos de transporte aéreo.	Sí Vinculación directa con informes estadísticos de transporte aéreo.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tiempo promedio de publicación en la web institucional de informe trimestral de puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile.	Informes estadísticos de transporte aéreo.	Sí Vinculación directa con informes estadísticos de transporte aéreo.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 estos no alcanzan a cubrir los objetivos estratégicos 1 y 2.

JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS

La **misión institucional** de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas es:

Contribuir a la igualdad de oportunidades dentro del sistema educacional mediante la implementación de políticas públicas y programas sociales; y la entrega oportuna de bienes y servicios a estudiantes en condición de desventaja social, económica, psicológica y/o biológica.

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

1. Asegurar la disponibilidad del servicio de alimentación escolar en establecimientos educacionales con financiamiento público, focalizados según metodología definida por JUNAEB.
2. Contribuir al desarrollo socioeducativo de estudiantes a quienes se les ha dificultado la inclusión; pertenecientes a establecimientos educacionales con financiamiento público, mediante la entrega de bienes y servicios de los Programas administrados por JUNAEB.
3. Apoyar a estudiantes de Educación Media Técnico Profesional por medio de la entrega de bienes y servicios que aporten a su formación.
4. Contribuir a las acciones emprendidas para los niños, niñas y jóvenes de la Red SENAME por medio de la entrega de bienes y servicios de los Programas administrados por JUNAEB.
5. Fortalecer la red de apoyo y la coordinación con otras entidades público/privada de los programas institucionales, mediante la colaboración mutua y la creación de espacios de participación, capacitación, comunicación, entre otros.
6. Fortalecer los procesos de control a través de la supervisión y monitoreo de los bienes y servicios proporcionados por JUNAEB.
7. Contribuir a las acciones de detección, prevención y atención temprana de problemas de salud física y mental de estudiantes de establecimientos educacionales con financiamiento público.

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

Tabla 21: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de establecimientos educacionales con asignación del Programa de Alimentación Escolar (PAE), controlados en el año t	Programas de Alimentación Estudiantil	Sí Vinculación directa con Programas de Alimentación Estudiantil	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional, aunque aborda solamente el primero de los objetivos estratégicos, dejando sin cobertura los restantes.

SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

La **misión institucional** de la Secretaría General de la Presidencia de la República es:

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia es la Cartera de Estado encargada de facilitar y coordinar el desarrollo y cumplimiento de la agenda programática y legislativa del Gobierno. Así, asesora directamente al Presidente de la República y a los Ministros de Estado en materias políticas, jurídicas y administrativas, con el fin de contribuir a la oportunidad y calidad de sus decisiones y apoyarlos en el ejercicio de sus funciones colegisladoras, proveyéndolos de la información político-técnica necesaria para una adecuada coordinación programática. Adicionalmente, realiza funciones de coordinación interministerial y con el Congreso Nacional con el propósito de imprimir eficiencia y coherencia a la acción gubernamental, además de asesorar intersectorialmente a los órganos de la Administración del Estado en el uso estratégico de las tecnologías digitales, buscando mejoras institucionales y de gestión que faciliten la transformación del Estado, junto con el desarrollo de soluciones e instalación y medición de capacidades de innovación pública.

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

1. Participar eficazmente en la gestión de la agenda legislativa del Gobierno, a través de la revisión y estudio de los anteproyectos respectivos a objeto de asesorar al Ejecutivo en el ejercicio de su función colegisladora, así como apoyar la potestad reglamentaria del Presidente de la República.
2. Velar por la correcta marcha, ejecución y entrega de las políticas prioritarias, establecidas en el Programa de Gobierno, entregando apoyo a los ministerios en la formulación de políticas, impulsando las coordinaciones que se requieran, efectuando el seguimiento y apoyando la gestión de los compromisos de Gobierno, con el objetivo de asegurar la ejecución de dichas políticas prioritarias.
3. Coordinar y asesorar a los órganos de la Administración del Estado en el uso estratégico de las tecnologías digitales, con la finalidad de mejorar la gestión y la entrega de servicios de calidad para las personas.
4. Monitorear eficazmente las variables relevantes de naturaleza política, social y económica que incidan en la formulación de políticas públicas, a través del análisis y estudio de la realidad nacional, formulando propuestas de acción de corto y mediano plazo, con el objeto de generar información estratégica para la toma de decisiones del Gobierno.
5. Asesorar eficazmente al Presidente de la República y a los Ministros en lo referido a las relaciones con el Congreso Nacional, los partidos políticos y las organizaciones sociales y religiosas, a través de las coordinaciones con organismos involucrados, con el objeto de asegurar los apoyos requeridos a la agenda legislativa del Gobierno y anticipar y manejar conflictos.

6. Asesorar en la defensa constitucional y legal de actos dictados en ejercicio de la potestad legislativa o reglamentaria del Presidente de la República, tanto ante el Tribunal Constitucional y Tribunales Superiores de la República, como ante la Contraloría General de la República.
7. Asesorar al Presidente de la República en materias de integridad pública, probidad y transparencia en el ejercicio de la función y, por su intermedio, a los servicios públicos, fomentando la defensa y promoción de los derechos de las personas ante los órganos de la Administración del Estado, en relación a prestaciones que éstos otorgan, con el objeto de incrementar la calidad de los servicios que se entregan.
8. Apoyar y asesorar al Presidente de la República, en la implementación de la Política de Auditoría Interna de Gobierno a través de acciones preventivas que promuevan el robustecimiento de la probidad y ética en el actuar de los funcionarios mediante el fortalecimiento del sistema de control interno, el énfasis en la gestión de los riesgos más críticos de la Administración del Estado, la mantención y mejora de información financiera - contable confiable y oportuna para la toma de decisiones, y la responsabilidad de quienes detentan cargos públicos por la gestión que se realiza en sus entidades.

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

Tabla 22: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Secretaría General de la Presidencia de la República

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de informes Semanales de actividad legislativa elaboradas en el año t respecto del total de semanas legislativas efectivas en el año t	Estudios y Análisis	Sí Vinculación directa con estudios y análisis	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de minutas de Mensajes elaboradas en el año t, por Mensajes en tabla y discutidos, respecto al número total de Mensajes en tabla discutidos en el año t	Estudios y Análisis	Sí Vinculación directa con estudios y análisis	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de segundos en que la plataforma de clave única estuvo disponible en el año t, respecto del número total de segundos del año t	Gobierno Digital: Coordinación y asesoría intersectorial a los órganos de la Administración del Estado en el uso de tecnologías digitales	Si Vinculación directa con Gobierno Digital	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables.	Sí 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. Sin embargo, no todos los objetivos estratégicos están cubiertos en estos indicadores.

SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES

La **misión institucional** de la Secretaría y Administración General de Transportes es:

Planificar y desarrollar sistemas de transporte de calidad, eficientes, seguros y sustentables, que contribuyan al desarrollo social y económico del país, impulsando la conectividad y la movilidad de todos sus habitantes.

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

1. Impulsar el desarrollo de la movilidad y la conectividad de las personas a través del acceso regular a servicios de transporte público de calidad, eficientes, seguros y sustentables.
2. Aportar al desarrollo de las ciudades, fortaleciendo la planificación de infraestructura para los distintos modos de transporte.
3. Actualizar la regulación en materia de transportes permitiendo la modernización del sector y el acceso a las nuevas tecnologías.
4. Promover el desarrollo de la industria aérea nacional de carga y pasajeros y su integración con otros modos de transporte.
5. Optimizar las cadenas logísticas y asegurar la infraestructura necesaria para contribuir al desarrollo económico del país.
6. Minimizar las muertes y lesionados graves en accidentes de tránsito.
7. Lograr la transformación digital de la SUBTRANS e impulsar la innovación Institucional para mejorar los productos y servicios que se entregan a los usuarios.

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

Tabla 23: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Secretaría y Administración General de Transportes

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados de líneas que reciben el subsidio a la oferta en zonas reguladas	Fiscalización y Certificación de los Sistemas de Transporte.	Sí Vinculación directa con Fiscalización y Certificación de los Sistemas de Transporte	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas	Fiscalización y Certificación de los Sistemas de Transporte.	Sí Vinculación directa con Fiscalización y Certificación de los Sistemas de Transporte.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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, gran parte de los objetivos estratégicos no están cubiertos en estos indicadores.

SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Hacienda

La **misión institucional** de la Secretaría y Administración General Ministerio de Hacienda es:

Gestionar eficientemente los recursos públicos, a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad, en una economía integrada internacionalmente que promueva un crecimiento sostenible, sustentable e inclusivo.

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

1. Gestionar la política fiscal de manera eficiente, efectiva y transparente, para que el gasto público sirva a las necesidades reales de la población.
2. Garantizar el crecimiento sostenible, sustentable y equitativo del país, mediante el diseño y apoyo de iniciativas económicas y sociales de calidad, en beneficio de los habitantes del país.
3. Participar activamente del proceso de modernización del Estado, a través de una eficiente coordinación de los Servicios relacionados para entregar servicios de calidad a los habitantes del país.
4. Estimular la integración económica en el ámbito internacional, mediante la participación en iniciativas que promueven el desarrollo y crecimiento global.
5. Coordinar de forma integral los Proyectos de Ley de su competencia, en una dimensión técnica; legal, garantizando un marco de coherencia con la legislación chilena vigente; y social, respondiendo a medidas reales de impacto fiscal.

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

Tabla 24: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Secretaría y Administración General Ministerio de Hacienda

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de minutas de síntesis de Proyectos de Ley, de competencia del Ministerio de Hacienda ingresados al Congreso Nacional en el año t, publicadas en la web institucional en el año t.	Medidas administrativas de política económica	Sí Vinculación directa con medidas administrativas de política económica	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de segundos de funcionamiento del Sistema de Administración de Causas Tributarias y Aduaneras (UP Time SACTA) en horario hábil de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, en el año t	Administración de requerimientos de la Subsecretaría de Hacienda, Programas Presupuestarios y Otros Servicios Públicos	Sí Vinculación directa con Administración de requerimientos de la Subsecretaría de Hacienda, Programas Presupuestarios y Otros Servicios Públicos	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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, gran parte de los objetivos estratégicos no están cubiertos en estos indicadores.

SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia

La **misión institucional** de la Secretaría y Administración General Ministerio de Justicia es:

Contribuir al desarrollo y la seguridad ciudadana del país, a través de la modernización del sistema de justicia, promoviendo normas y políticas públicas orientadas a facilitar el acceso, la protección de los derechos de las personas y la reinserción social, todo ello en el marco del respeto a los derechos humanos.

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

1. Avanzar en la modernización del ordenamiento legislativo y del sistema de administración de justicia, a través de reformas y modificaciones legales, que permitan establecer procedimientos judiciales más oportunos, eficientes y transparentes para los ciudadanos, potenciando la cooperación con el Poder Judicial, asegurando su independencia, por medio de mecanismos e intercambios de experiencia.
2. Tramitar las leyes tendientes a lograr la reforma del marco jurídico e institucional en materia de protección de niños, niñas y adolescentes vulnerados, perfeccionando la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, propendiendo a fortalecer la reinserción social juvenil.
3. Mejorar los sistemas penitenciarios y de reinserción social de las personas adultas en conflicto con la ley penal, a través del perfeccionamiento del marco jurídico institucional e impulsando la generación de una oferta programática con la participación de otras carteras de estado, para asegurar mejores condiciones de vida para la población penal.
4. Garantizar la calidad de atención y accesibilidad para todas las personas, con un trato equitativo, sin importar su raza, nacionalidad, religión, género, orientación sexual, condición u origen social, sin discriminaciones arbitrarias entre hombres y mujeres, a través de la modernización y fortalecimiento de los servicios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, promoviendo y fortaleciendo una cultura de transparencia.

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

Tabla 25: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Secretaría y Administración General Ministerio de Justicia

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Promedio de días hábiles de tramitación de solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t	Gestión y Modernización de la Justicia.	Sí Vinculación directa con gestión y modernización de la Justicia.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Minería

La **misión institucional** de la Secretaría y Administración General Ministerio de Minería es:

Diseñar, ejecutar y evaluar políticas públicas de minería, orientadas a elevar y difundir la contribución del sector minero al desarrollo nacional, fomentando la innovación, productividad y la sustentabilidad, a objeto de aprovechar los recursos mineros disponibles en condiciones socialmente inclusivas.

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

1. Generar políticas públicas que permitan desarrollar al sector, entregando condiciones que impulsen la actividad minera y potencien su contribución al desarrollo nacional.
2. Implementar acciones específicas para impulsar, articular y fortalecer la colaboración público-privada potenciando la actividad de la industria minera.
3. Promover e implementar iniciativas para el sector minero que permitan transitar de una actividad basada en la explotación de recursos naturales a una basada en el conocimiento y la innovación.
4. Promover y potenciar a la pequeña y mediana minería y a la minería artesanal, mediante la asistencia técnica, el apoyo financiero y el desarrollo de competencias laborales, para contribuir a su desarrollo en condiciones sustentables y de seguridad operacional.
5. Fomentar la inversión en minería sostenible inclusiva.
6. Difundir y promover el rol de la minería como actor principal en el desarrollo del país.

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

Tabla 26: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Secretaría y Administración General Ministerio de Minería

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de metros de avance físico de labores mineras realizados por el Programa PAMMA en el año t respecto del total de metros de avance físico de labores mineras aprobados por el Programa PAMMA en el año t	Programa de Capacitación y Transferencia Tecnológica Pequeña Minería Artesanal (PAMMA).	Sí Vinculación directa con Programa de Capacitación y Transferencia Tecnológica Pequeña Minería Artesanal (PAMMA)	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 4. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Obras Públicas

La **misión institucional** de la Secretaría y Administración General Ministerio de Obras Públicas es:

Apoyar la gestión de las autoridades ministeriales para una mejor ejecución y articulación de las políticas públicas de infraestructura y recursos hídricos, y proveer servicios de administración transversal a las Direcciones dependientes y relacionadas del Ministerio, propiciando la coordinación, espacios de colaboración y un clima laboral de confianza que promueva el bienestar de las personas.

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

1. Contribuir en el mejoramiento de los procesos transversales del MOP, a fin de gestionar obras y servicios de infraestructura y regular la provisión de recursos hídricos en forma oportuna y de excelencia que permitan mejorar la calidad de vida de las personas del país.
2. Apoyar y coordinar la gestión de políticas, planes y programas internos del Ministerio que apunten al desarrollo personal y laboral de las personas, generando condiciones que propicien su compromiso, identificación institucional y bienestar.
3. Mantener continuidad operacional de los Servicios dependientes del Ministerio a través de la gestión de recursos de infraestructura tecnológica, financieros, control de los bienes muebles e inmuebles, y abastecimiento de bienes y servicios.
4. Fortalecer los procesos de información y comunicación confiable, oportuna y transparente con la ciudadanía.
5. Lograr que los procesos decisionales de las autoridades ministeriales dispongan de información confiable, oportuna y precisa para integrar transversalmente los servicios MOP bajo directrices comunes.

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

Tabla 27: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Secretaría y Administración General Ministerio de Obras Públicas

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de funcionarios nuevos ingresados a la SOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t, respecto del total de funcionarios nuevos ingresados a la SOP en el período t.	Políticas, planes y programas en el ámbito desarrollo y gestión de las personas a nivel MOP.	Sí Vinculación directa con Políticas, planes y programas en el ámbito desarrollo y gestión de las personas a nivel MOP	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No El indicador solo se orienta al proceso de inducción y no en términos más integral de la gestión de personas	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 2. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVICIO DE EVALUACION AMBIENTAL

La **misión institucional** del Servicio de Evaluación Ambiental es:

Contribuir al desarrollo sustentable, la preservación y conservación de los recursos naturales y la calidad de vida de los habitantes del país, por medio de la gestión del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), asegurando una calificación ambiental transparente, técnica y eficiente de los proyectos de inversión que se encuentran sometidos al mismo, en coordinación con los organismos del Estado, fomentando y facilitando la participación ciudadana en los procesos de evaluación, con el propósito de mitigar, compensar y/o reparar los impactos ambientales significativos que dichos proyectos puedan presentar.

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

1. Asegurar la correcta incorporación del componente ambiental y el cumplimiento de la normativa vigente sobre los procesos de Evaluación Ambiental, a través de la estandarización de criterios de evaluación y la adecuación de tiempos del proceso de evaluación.
2. Fomentar y facilitar los procesos de participación ciudadana con un enfoque multicultural, considerando las características socioculturales de la población, a través de la realización de actividades, la generación de instancias de diálogo temprano y de información vinculada a la evaluación de impacto ambiental.
3. Consolidar un sistema de evaluación ambiental simplificado y eficiente, a través de la implementación de herramientas tanto tecnológicas como administrativas.
4. Fomentar el desarrollo de competencias técnicas ambientales en los Servicios Públicos con competencia ambiental, así como en consultores, titulares o ciudadanía que participan de los procesos de evaluación de proyectos que se presentan al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, a través de la generación de conocimiento y de capacitaciones.

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

Tabla 28: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio de Evaluación Ambiental

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de acciones de capacitación a Organismos con competencia Ambiental (OAECA), Titulares y/o Consultores.	Capacitación para empleados públicos de Servicios con competencia ambiental, así como consultores, titulares o ciudadanía.	No El indicador no refleja el resultado de lo que se quiere medir. El indicador es poco claro en establecer si el numerador y denominar tienen igual unidad de medida, lo que presta a confusión en su validación.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar En base a la forma de obtención de la información	No El indicador se puede ver afectado por otras variables, pues medir la cantidad de actividades realizadas no necesariamente mide la aplicación de esas capacitaciones en la práctica.	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 4. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN COSTA ARAUCANÍA

La **misión institucional** del Servicio Local de Educación Costa Araucanía es:

El Servicio Local de Educación Pública Costa Araucanía, es una organización que forma parte de la institucionalidad de la Educación Pública de Chile, que tiene por objetivo asegurar una educación integral de calidad, que fomente prácticas pedagógicas inclusivas, con énfasis en el desarrollo de competencias socio relacionales, a través de la implementación de un modelo pedagógico con sello en lo intercultural, que proporciona igualdad valórica y de oportunidades a niñas, niños, jóvenes y adultos del territorio, motivando la participación y el compromiso ético de todos los actores que intervienen en el proceso educativo.

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

1. Mejorar los niveles de aprendizaje de los/as estudiantes del territorio, a través del diseño de prácticas efectivas y participativas que promuevan un desarrollo integral, enfocadas en las habilidades fundamentales para el siglo XXI.
2. Fortalecer las capacidades de liderazgo de los equipos directivos, docentes y funcionarios/as con foco en lo técnico-pedagógico mediante la formación, colaboración, innovación y aplicación de instrumentos de monitoreo, que permitan mejorar las practicas pedagógicas y la gestión de los establecimientos y del Servicio.
3. Promover la interculturalidad, el respeto humano y la cultura democrática, a través del programa de convivencia escolar y los mecanismos de participación de la comunidad educativa del territorio, para contribuir al desarrollo personal y social de las/os estudiantes.
4. Gestionar eficientemente los recursos en los ámbitos administrativos y técnico-pedagógicos, a través de la planificación, control y rendición de cuentas de la gestión financiera, así como generando alianzas público-privadas que permitan asegurar la sostenibilidad del servicio educativo.
5. Consolidar un equipo de trabajo comprometido con la educación pública, idóneo en cuanto a capacidades y experiencia, propendiendo a la normalización de la dotación del servicio y al desarrollo personal y profesional continuo.
6. Asegurar espacios y condiciones físicas favorables para que las experiencias de aprendizaje sean innovadoras y pertinentes, a través de la planificación y ejecución de proyectos y adquisición de mobiliario, equipamiento, bienes y servicios necesarios para ello.

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

Tabla 29: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Local de Educación Costa Araucanía

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de establecimientos del territorio, que realizan al menos 4 sesiones del Consejo Escolar o Consejo de educación parvularia en el año t.	Acceso a información y participación de la comunidad educativa del territorio.	Sí Vinculación directa con acceso a información y participación de la comunidad educativa del territorio	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 3. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN HUASCO

La **misión institucional** del Servicio Local de Educación Huasco es:

Proveer un servicio educativo, responsable de la calidad, equidad de los aprendizajes y del desarrollo integral de cada estudiante del territorio, a través del fortalecimiento directivo y docente, el trabajo colaborativo, el rescate de los sellos identitarios socioculturales y la incorporación de las familias en los procesos de aprendizaje.

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

1. Mejorar la calidad del servicio educativo, a través del fortalecimiento de los equipos directivos y docentes, contando con programas de acompañamiento y de monitoreo de los procesos pedagógicos y resultados educativos de los establecimientos y sus estudiantes.
2. Fomentar la participación de las familias en los procesos de aprendizaje y de comunidades educativas, a través de planes de participación de centros de madres, padres y apoderados, centros de estudiantes y velar por el correcto funcionamiento del Comité Directivo y Consejo Local.
3. Instalar la institucionalidad territorial, por medio de la vinculación con las redes de la sociedad civil y organismos públicos, la implementación de una gestión interna expedita y el desarrollo de una estrategia comunicacional efectiva.
4. Gestionar eficiente y eficazmente los recursos, por medio de la planificación y ejecución del presupuesto del servicio y la creación de planes de desarrollo y fortalecimiento organizacional.
5. Asegurar el buen estado de la infraestructura de los establecimientos de educación, por medio de un plan de mantención, mejoramiento, regularización e inversión.

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

Tabla 30: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Local de Educación Huasco

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de establecimientos del territorio, que realizan al menos 4 sesiones del Consejo Escolar o Consejo de educación parvularia en el año t.	Acceso a información y participación de la comunidad educativa del territorio.	Sí Vinculación directa con acceso a información y participación de la comunidad educativa del territorio	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional, aunque refleja parcialmente el logro de uno de los objetivos estratégicos. El resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por el indicador.

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PUERTO CORDILLERA

La **misión institucional** del Servicio Local de Educación Puerto Cordillera es:

Proveer Educación Pública, laica, gratuita, de calidad, inclusiva y con pertinencia territorial; asegurando trayectorias educativas exitosas de todos los y las estudiantes de los Establecimientos Educativos de dependencia del Servicio Local de Educación Pública Puerto Cordillera, en todos los niveles y modalidades que corresponda, mediante recursos humanos altamente calificados, comprometidos y con una permanente actitud indagatoria y colaborativa; así como a través de una infraestructura educativa y servicios de apoyo complementarios de gran estándar, espacios de participación de la comunidad y redes de trabajo colaborativas que permitan la plena formación y desarrollo integral de las y los estudiantes conforme a sus necesidades y características.

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

1. Mejorar los aprendizajes integrales de las y los estudiantes, favoreciendo las trayectorias educativas, la matrícula y asistencia de los estudiantes, con monitoreo y seguimiento de los procesos y resultados educativos.
2. Promover una gestión educativa de calidad en los Establecimientos Educativos, a través de un acompañamiento basado en el desarrollo de capacidades en asesorías directas, con redes colaborativas y fortalecimiento del liderazgo escolar.
3. Generar sostenibilidad y eficiencia en la gestión presupuestaria, asegurando sustentabilidad financiera, según los recursos disponibles y que permita brindar las condiciones adecuadas para el aprendizaje de todos los estudiantes, mediante la normalización de la dotación docente y asistentes de la educación.
4. Generar planes y programas para el mejoramiento de la infraestructura escolar de los Establecimientos Educativos, con la finalidad de cumplir con los estándares actuales de la normativa educativa.
5. Desarrollar una eficaz gestión del liderazgo en los diferentes niveles, procurando ofrecer el mejor servicio como sostenedores, a través de la instalación de la institucionalidad territorial, por medio de la vinculación con las redes de la sociedad civil y organismos públicos, la implementación de una gestión interna expedita y el desarrollo de una estrategia comunicacional efectiva.

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

Tabla 31: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Local de Educación Puerto Cordillera

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de establecimientos del territorio, que realizan al menos 4 sesiones del Consejo Escolar o consejo de educación parvularia en el año t.	Acceso a información y participación de la comunidad educativa del territorio.	Sí Vinculación directa con acceso a información y participación de la comunidad educativa del territorio	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional, aunque refleja parcialmente el logro de uno de los objetivos estratégicos. El resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por el indicador.

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

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

Fiscalizar y facilitar el comercio exterior, para contribuir a la recaudación fiscal, al desarrollo económico, a la competitividad y a la protección del país y las personas, a través de procesos sinérgicos, efectivos y transparentes, sustentados en una gestión estratégica e inteligente de los datos e información.

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

1. Desarrollar y aplicar estrategias diferenciadas para una fiscalización ágil e inteligente, según el nivel de cumplimiento de los operadores y los riesgos prioritarios del país.
2. Fomentar el cumplimiento voluntario, a través de la optimización de procesos y normativa basada en estándares internacionales, y el diseño e implementación de programas que facilitan las operaciones aduaneras.
3. Establecer estrategias de explotación, desarrollo y mantención de plataformas de tecnologías de la información que soporte los procesos, para garantizar una gestión integrada y eficiente, y con ello, asegurar la prestación de un servicio oportuno y de calidad a nuestros usuarios.
4. Crear y desarrollar un sistema de seguridad y gestión de datos e información institucional, para contribuir al mejoramiento continuo y eficiente de los procesos, facilitando la toma de decisiones estratégicas, basadas en el análisis de datos.

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

Tabla 32: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Nacional de Aduanas

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Documentos de Ingreso de Mercancías (DIN), con denuncia, respecto del total de DIN seleccionados para fiscalización en año t	Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	Sí Vinculación directa con fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Fiscalización a Operadores de Comercio Exterior en el año t.	Fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	Sí Vinculación directa con fiscalización de las operaciones de comercio exterior.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, respondidas en 11 días hábiles, en el año t	Generación de información de Comercio Exterior	Sí Vinculación directa con generación de información de Comercio Exterior	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 reflejan el logro de los objetivos estratégicos.

SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO

La **misión institucional** del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo es:

Mejorar la empleabilidad y potenciar las trayectorias laborales, a través de una oferta integrada y de calidad de políticas, programas e instrumentos, dirigidos a ocupados, desocupados y quienes no participan del mercado laboral, con especial atención en acompañar a personas vulnerables para su inserción y continuidad laboral.

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

1. Mejorar la empleabilidad de las personas con dificultad en el acceso y continuidad en el mercado del trabajo, mediante un sistema de acompañamiento a lo largo de la vida laboral que integre los servicios de intermediación, incentivos a la contratación y el cierre de brechas de competencias laborales.
2. Desarrollar las capacidades institucionales para identificar y entender las necesidades y barreras de entrada de las personas frente al mercado del trabajo y los requerimientos de capital humano presentes y futuros de los sectores productivos, orientando en torno a ellos la oferta programática del Servicio.
3. Elevar los estándares de calidad y transparencia en la provisión de los productos estratégicos, fortaleciendo y modernizando la gestión del Servicio y promoviendo la articulación interna y con los actores del sistema de formación para el trabajo.

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

Tabla 33: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de personas que aprueban cursos del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios durante el año t, respecto del total de personas beneficiarias que realizan los cursos de capacitación del programa en el año t	Programas de formación	Sí Vinculación directa con programas de formación	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVICIO NACIONAL DE DISCAPACIDAD

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

Promover el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su inclusión social, contribuyendo al pleno disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad, a través de la coordinación del accionar del Estado, la ejecución de políticas, planes, programas e iniciativas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, en el marco de estrategias de desarrollo territorial inclusivo.

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

1. Promover una cultura de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad, desde un enfoque de inclusión social y derecho, en nuestro rol de referentes técnicos, mediante estrategias de comunicación, educación y concientización.
2. Gestionar la incorporación de la variable discapacidad en políticas públicas, planes, programas, iniciativas, proyectos y estrategias de desarrollo inclusivo, a través del trabajo intersectorial y territorial para mejorar la oferta pública y privada para las personas con discapacidad.
3. Promover y proteger el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, contribuyendo a su plena participación en la sociedad, el disfrute de sus derechos y la eliminación de cualquier forma de discriminación, mediante adecuaciones al ordenamiento jurídico en concordancia con el enfoque de derechos humanos, seguimiento de los tratados y compromisos internacionales y asesorías jurídicas por vulneración de derechos.
4. Contribuir a la inclusión social, laboral y educativa de las personas con discapacidad, favoreciendo el desarrollo de su vida autónoma, a través de la ejecución y evaluación de planes, programas, iniciativas y proyectos que promuevan los principios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, participación y diálogo social.
5. Generar, desarrollar y actualizar información sobre discapacidad que permitan contar con un diagnóstico de la prevalencia y caracterización de la población con discapacidad, con el objetivo de disponibilizarla a organismos públicos y privados, nacionales e

internacionales, para que sea utilizada en el desarrollo de políticas públicas, planes nacionales, programas, e iniciativas que permitan mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias.

6. Optimizar el acceso, oportunidad y calidad de nuestros bienes y servicios para las personas con discapacidad a través de la mejora continua de los procesos y el uso eficiente de los recursos disponibles, a nivel regional y nacional.

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

Tabla 34: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Nacional de Discapacidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de municipios con Oficina/Departamento/Programa de la Discapacidad que firman Convenios de Colaboración para la implementación de la Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo, al año t.	Asesorías Técnicas para la inclusión social de las personas con discapacidad.	Sí Vinculación directa con Asesorías Técnicas para la inclusión social de las personas con discapacidad	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 2. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVICIO NACIONAL DE MENORES

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

Favorecer la reinserción social de adolescentes y jóvenes sujetos a medidas y sanciones en el marco de la ley de Responsabilidad Penal Adolescente 20.084, de acuerdo a su etapa de desarrollo vital.

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

1. Garantizar el respeto irrestricto de los derechos fundamentales de los adolescentes y jóvenes sujetos a medidas y sanciones.
2. Contribuir al abandono de conductas delictivas de los jóvenes que han entrado en conflicto con la ley, articulando territorialmente a actores del intersector para implementar una intervención especializada y oportuna de acuerdo con sus necesidades individuales.
3. Implementar un modelo de gestión, en los centros privativos de libertad, que promueva un funcionamiento interno conforme a estándares de calidad, potenciando los fines de responsabilización e inclusión social de la intervención a adolescentes y jóvenes.
4. Implementar un sistema de supervisión integral, cuya finalidad sea velar por el cumplimiento de los objetivos y estándares de intervención y de funcionamiento de los centros y programas.
5. Mejorar la gestión y el desarrollo de las personas al interior del Servicio, a efecto de contar con el capital humano idóneo para los nuevos desafíos institucionales y aumentar su compromiso y aporte al logro de los objetivos institucionales.
6. Implementar una política de calidad de vida en el Servicio que tenga por objeto asegurar la salud física y mental de los funcionarios.
7. Impulsar la agenda de transformación digital por medio del uso adecuado, responsable y eficiente de tecnología bajo los estándares definidos en el plan de modernización del Estado.

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

Tabla 35: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Nacional de Menores

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de jóvenes de programas de sanciones que aprueban capacitación laboral en el año t	Administración de sanciones y medidas de responsabilidad penal adolescente	Sí Vinculación directa con administración de sanciones y medidas de responsabilidad penal adolescente	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 2. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

La **misión institucional** del Servicio Nacional del Consumidor es:

Informar, educar y proteger a los consumidores, promoviendo el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la vigilancia y fiscalización de los mercados, en un marco técnico de eficacia y eficiencia de la acción institucional, potenciando el equilibrio y transparencia en las relaciones de consumo, a través de un SERNAC moderno y ágil al servicio de las personas.

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

1. Disminuir las asimetrías de información, mediante la difusión de estudios, investigaciones e instrumentos en materias de consumo, que promuevan relaciones de consumo equilibradas entre los consumidores y las empresas, mercados más transparentes.
2. Promover el consumo responsable y sostenible, mediante el desarrollo de acciones de educación efectivas y el fortalecimiento de habilidades de alfabetización financiera, que permitan disminuir las brechas de conocimiento y promover competencias en materia de consumo.
3. Garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, a través de actividades de fiscalización continuas, efectivas y eficaces, que apunten a detectar, prevenir, disuadir y corregir conductas infraccionales, orientado al mejoramiento de los niveles de cumplimiento de la legislación en materia de consumo.
4. Fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, mediante acciones de permitan compensar a los afectados, sancionar, modificar conductas, transparentar prácticas y establecer relaciones de consumo justas que vayan en directo beneficio de las personas.
5. Promover y facilitar el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, a través de una orientación clara y oportuna de su interpretación, que permita generar certeza jurídica a los diferentes actores del mercado.
6. Fortalecer la gestión interna de la institución, a través de la mejora de los procesos, la optimización y eficiencia en el uso de recursos organizacionales, con el fin de promover un servicio de calidad a todos los usuarios del SERNAC.

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

Tabla 36: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Nacional del Consumidor

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de mercados en los cuales se genera un producto de información año t respecto del Árbol de Mercados 2021.	Información de Mercado y Consumo.	Sí Vinculación directa con información de Mercado y Consumo.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA

La **misión institucional** del SERVIU Región de Antofagasta es:

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región, con énfasis en las personas más vulnerables y sectores medios, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos urbanos y habitacionales de una manera integrada, sustentable y de calidad en el territorio, ciudades y barrios, asumiendo un compromiso continuo con la innovación, la transformación digital y contribuyendo al desarrollo económico del país.

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

1. Ejecutar proyectos de inversión urbana que promuevan la integración social y el acceso a bienes públicos, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.
2. Ejecutar planes integrales urbanos habitacionales en escalas intermedias de intervención, para la recuperación, regeneración e integración social de barrios y territorios, a través de procesos participativos y gestión multisectorial.
3. Materializar el acceso a viviendas de calidad e integradas a la ciudad, a través de políticas, planes y programas que permitan un adecuado apoyo a los sectores vulnerables y medios, y colaboren a la reducción del déficit cuantitativo y cualitativo.
4. Ejecutar procesos de intervención de asentamientos precarios, mediante la articulación integral de los diversos instrumentos de la política habitacional y urbana.
5. Contribuir al desarrollo económico y social de la región, a través de inversiones en el territorio que movilicen el empleo y la contención focalizada de grupos vulnerables y sectores medios.
6. Ejecutar procesos efectivos, innovadores y de calidad, que aumenten la satisfacción de los habitantes de la región y permitan el desarrollo de los funcionarios.

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

Tabla 37: Análisis de Pertinencia de Indicadores del SERVIU Región de Antofagasta

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	Ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Vinculación directa con ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	No La forma de cálculo no es precisa, se basa en una aproximación de los montos invertidos y no está vinculada con la planificación de los pavimentos a construir	Sí Muy adecuado y metas razonables	No Aspectos a mejorar en confiabilidad, pues el resultado se deduce de los montos invertidos, y no directamente de los kilómetros ejecutados en la obra.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

La **misión institucional** del SERVIU Región de Arica y Parinacota es:

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región, con énfasis en las personas más vulnerables y sectores medios, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos urbanos y habitacionales de una manera integrada, sustentable y de calidad en el territorio, ciudades y barrios, asumiendo un compromiso continuo con la innovación, la transformación digital y contribuyendo al desarrollo económico del país.

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

1. Ejecutar proyectos de inversión urbana que promuevan la integración social y el acceso a bienes públicos, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.
2. Ejecutar planes integrales urbanos habitacionales en escalas intermedias de intervención, para la recuperación, regeneración e integración social de barrios y territorios, a través de procesos participativos y gestión multisectorial.
3. Materializar el acceso a viviendas de calidad e integradas a la ciudad, a través de políticas, planes y programas que permitan un adecuado apoyo a los sectores vulnerables y medios, y colaboren a la reducción del déficit cuantitativo y cualitativo.
4. Ejecutar procesos de intervención de asentamientos precarios, mediante la articulación integral de los diversos instrumentos de la política habitacional y urbana.
5. Contribuir al desarrollo económico y social de la región, a través de inversiones en el territorio que movilicen el empleo y la contención focalizada de grupos vulnerables y sectores medios.
6. Ejecutar procesos efectivos, innovadores y de calidad, que aumenten la satisfacción de los habitantes de la región y permitan el desarrollo de los funcionarios.

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

Tabla 38: Análisis de Pertinencia de Indicadores del SERVIU Región de Arica y Parinacota

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	Ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Vinculación directa con ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	No La forma de cálculo no es precisa, se basa en una aproximación de los montos invertidos y no está vinculada con la planificación de los pavimentos a construir	Sí Muy adecuado y metas razonables	No Aspectos a mejorar en confiabilidad, pues el resultado se deduce de los montos invertidos, y no directamente de los kilómetros ejecutados en la obra.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO

La **misión institucional** del SERVIU Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo es:

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región, con énfasis en las personas más vulnerables y sectores medios, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos urbanos y habitacionales de una manera integrada, sustentable y de calidad en el territorio, ciudades y barrios, asumiendo un compromiso continuo con la innovación, la transformación digital y contribuyendo al desarrollo económico del país.

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

1. Ejecutar proyectos de inversión urbana que promuevan la integración social y el acceso a bienes públicos, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.
2. Ejecutar planes integrales urbanos habitacionales en escalas intermedias de intervención, para la recuperación, regeneración e integración social de barrios y territorios, a través de procesos participativos y gestión multisectorial.
3. Materializar el acceso a viviendas de calidad e integradas a la ciudad, a través de políticas, planes y programas que permitan un adecuado apoyo a los sectores vulnerables y medios, y colaboren a la reducción del déficit cuantitativo y cualitativo.
4. Ejecutar procesos de intervención de asentamientos precarios, mediante la articulación integral de los diversos instrumentos de la política habitacional y urbana.
5. Contribuir al desarrollo económico y social de la región, a través de inversiones en el territorio que movilicen el empleo y la contención focalizada de grupos vulnerables y sectores medios.
6. Ejecutar procesos efectivos, innovadores y de calidad, que aumenten la satisfacción de los habitantes de la región y permitan el desarrollo de los funcionarios.

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

Tabla 39: Análisis de Pertinencia de Indicadores del SERVIU Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	Ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Vinculación directa con ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	No La forma de cálculo no es precisa, se basa en una aproximación de los montos invertidos y no está vinculada con la planificación de los pavimentos a construir	Sí Muy adecuado y metas razonables	No Aspectos a mejorar en confiabilidad, pues el resultado se deduce de los montos invertidos, y no directamente de los kilómetros ejecutados en la obra.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO

La **misión institucional** del SERVIU Región de Coquimbo es:

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región, con énfasis en las personas más vulnerables y sectores medios, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos urbanos y habitacionales de una manera integrada, sustentable y de calidad en el territorio, ciudades y barrios, asumiendo un compromiso continuo con la innovación, la transformación digital y contribuyendo al desarrollo económico del país.

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

1. Ejecutar proyectos de inversión urbana que promuevan la integración social y el acceso a bienes públicos, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.
2. Ejecutar planes integrales urbanos habitacionales en escalas intermedias de intervención, para la recuperación, regeneración e integración social de barrios y territorios, a través de procesos participativos y gestión multisectorial.
3. Materializar el acceso a viviendas de calidad e integradas a la ciudad, a través de políticas, planes y programas que permitan un adecuado apoyo a los sectores vulnerables y medios, y colaboren a la reducción del déficit cuantitativo y cualitativo.
4. Ejecutar procesos de intervención de asentamientos precarios, mediante la articulación integral de los diversos instrumentos de la política habitacional y urbana.
5. Contribuir al desarrollo económico y social de la región, a través de inversiones en el territorio que movilicen el empleo y la contención focalizada de grupos vulnerables y sectores medios.
6. Ejecutar procesos efectivos, innovadores y de calidad, que aumenten la satisfacción de los habitantes de la región y permitan el desarrollo de los funcionarios.

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

Tabla 40: Análisis de Pertinencia de Indicadores del SERVIU Región de Coquimbo

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	Ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Vinculación directa con ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	No La forma de cálculo no es precisa, se basa en una aproximación de los montos invertidos y no está vinculada con la planificación de los pavimentos a construir	Sí Muy adecuado y metas razonables	No Aspectos a mejorar en confiabilidad, pues el resultado se deduce de los montos invertidos, y no directamente de los kilómetros ejecutados en la obra.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

La **misión institucional** del SERVIU Región de La Araucanía es:

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región, con énfasis en las personas más vulnerables y sectores medios, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos urbanos y habitacionales de una manera integrada, sustentable y de calidad en el territorio, ciudades y barrios, asumiendo un compromiso continuo con la innovación, la transformación digital y contribuyendo al desarrollo económico del país.

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

1. Ejecutar proyectos de inversión urbana que promuevan la integración social y el acceso a bienes públicos, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.
2. Ejecutar planes integrales urbanos habitacionales en escalas intermedias de intervención, para la recuperación, regeneración e integración social de barrios y territorios, a través de procesos participativos y gestión multisectorial.
3. Materializar el acceso a viviendas de calidad e integradas a la ciudad, a través de políticas, planes y programas que permitan un adecuado apoyo a los sectores vulnerables y medios, y colaboren a la reducción del déficit cuantitativo y cualitativo.
4. Ejecutar procesos de intervención de asentamientos precarios, mediante la articulación integral de los diversos instrumentos de la política habitacional y urbana.
5. Contribuir al desarrollo económico y social de la región, a través de inversiones en el territorio que movilicen el empleo y la contención focalizada de grupos vulnerables y sectores medios.
6. Ejecutar procesos efectivos, innovadores y de calidad, que aumenten la satisfacción de los habitantes de la región y permitan el desarrollo de los funcionarios.

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

Tabla 41: Análisis de Pertinencia de Indicadores del SERVIU Región de La Araucanía

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	Ejecución de Iniciativas de Barrios	Sí Vinculación directa con ejecución de Iniciativas de Barrios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	No La forma de cálculo no es precisa, se basa en una aproximación de los montos invertidos y no está vinculada con la planificación de los pavimentos a construir	Sí Muy adecuado y metas razonables	No Aspectos a mejorar en confiabilidad, pues el resultado se deduce de los montos invertidos, y no directamente de los kilómetros ejecutados en la obra.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS

La **misión institucional** del SERVIU Región de Los Ríos es:

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región, con énfasis en las personas más vulnerables y sectores medios, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos urbanos y habitacionales de una manera integrada, sustentable y de calidad en el territorio, ciudades y barrios, asumiendo un compromiso continuo con la innovación, la transformación digital y contribuyendo al desarrollo económico del país.

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

1. Ejecutar proyectos de inversión urbana que promuevan la integración social y el acceso a bienes públicos, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.
2. Ejecutar planes integrales urbanos habitacionales en escalas intermedias de intervención, para la recuperación, regeneración e integración social de barrios y territorios, a través de procesos participativos y gestión multisectorial.
3. Materializar el acceso a viviendas de calidad e integradas a la ciudad, a través de políticas, planes y programas que permitan un adecuado apoyo a los sectores vulnerables y medios, y colaboren a la reducción del déficit cuantitativo y cualitativo.
4. Ejecutar procesos de intervención de asentamientos precarios, mediante la articulación integral de los diversos instrumentos de la política habitacional y urbana.
5. Contribuir al desarrollo económico y social de la región, a través de inversiones en el territorio que movilicen el empleo y la contención focalizada de grupos vulnerables y sectores medios.
6. Ejecutar procesos efectivos, innovadores y de calidad, que aumenten la satisfacción de los habitantes de la región y permitan el desarrollo de los funcionarios.

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

Tabla 42: Análisis de Pertinencia de Indicadores del SERVIU Región de Los Ríos

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	Ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Vinculación directa con ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	No La forma de cálculo no es precisa, se basa en una aproximación de los montos invertidos y no está vinculada con la planificación de los pavimentos a construir	Sí Muy adecuado y metas razonables	No Aspectos a mejorar en confiabilidad, pues el resultado se deduce de los montos invertidos, y no directamente de los kilómetros ejecutados en la obra.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA

La **misión institucional** del SERVIU Región de Magallanes y de la Antártica Chilena es:

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región, con énfasis en las personas más vulnerables y sectores medios, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos urbanos y habitacionales de una manera integrada, sustentable y de calidad en el territorio, ciudades y barrios, asumiendo un compromiso continuo con la innovación, la transformación digital y contribuyendo al desarrollo económico del país.

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

1. Ejecutar proyectos de inversión urbana que promuevan la integración social y el acceso a bienes públicos, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.
2. Ejecutar planes integrales urbanos habitacionales en escalas intermedias de intervención, para la recuperación, regeneración e integración social de barrios y territorios, a través de procesos participativos y gestión multisectorial.
3. Materializar el acceso a viviendas de calidad e integradas a la ciudad, a través de políticas, planes y programas que permitan un adecuado apoyo a los sectores vulnerables y medios, y colaboren a la reducción del déficit cuantitativo y cualitativo.
4. Ejecutar procesos de intervención de asentamientos precarios, mediante la articulación integral de los diversos instrumentos de la política habitacional y urbana.
5. Contribuir al desarrollo económico y social de la región, a través de inversiones en el territorio que movilicen el empleo y la contención focalizada de grupos vulnerables y sectores medios.
6. Ejecutar procesos efectivos, innovadores y de calidad, que aumenten la satisfacción de los habitantes de la región y permitan el desarrollo de los funcionarios.

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

Tabla 43: Análisis de Pertinencia de Indicadores del SERVIU Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	Ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Vinculación directa con ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	No La forma de cálculo no es precisa, se basa en una aproximación de los montos invertidos y no está vinculada con la planificación de los pavimentos a construir	Sí Muy adecuado y metas razonables	No Aspectos a mejorar en confiabilidad, pues el resultado se deduce de los montos invertidos, y no directamente de los kilómetros ejecutados en la obra.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO

La **misión institucional** del SERVIU Región del Biobío es:

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región, con énfasis en las personas más vulnerables y sectores medios, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos urbanos y habitacionales de una manera integrada, sustentable y de calidad en el territorio, ciudades y barrios, asumiendo un compromiso continuo con la innovación, la transformación digital y contribuyendo al desarrollo económico del país.

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

1. Ejecutar proyectos de inversión urbana que promuevan la integración social y el acceso a bienes públicos, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.
2. Ejecutar planes integrales urbanos habitacionales en escalas intermedias de intervención, para la recuperación, regeneración e integración social de barrios y territorios, a través de procesos participativos y gestión multisectorial.
3. Materializar el acceso a viviendas de calidad e integradas a la ciudad, a través de políticas, planes y programas que permitan un adecuado apoyo a los sectores vulnerables y medios, y colaboren a la reducción del déficit cuantitativo y cualitativo.
4. Ejecutar procesos de intervención de asentamientos precarios, mediante la articulación integral de los diversos instrumentos de la política habitacional y urbana.

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

Tabla 44: Análisis de Pertinencia de Indicadores del SERVIU Región del Biobío

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	Ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Vinculación directa con ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	No La forma de cálculo no es precisa, se basa en una aproximación de los montos invertidos y no está vinculada con la planificación de los pavimentos a construir	Sí Muy adecuado y metas razonables	No Aspectos a mejorar en confiabilidad, pues el resultado se deduce de los montos invertidos, y no directamente de los kilómetros ejecutados en la obra.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS

La **misión institucional** del SERVIU Región del Libertador General Bernardo O'Higgins es:

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región, con énfasis en las personas más vulnerables y sectores medios, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos urbanos y habitacionales de una manera integrada, sustentable y de calidad en el territorio, ciudades y barrios, asumiendo un compromiso continuo con la innovación, la transformación digital y contribuyendo al desarrollo económico del país.

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

1. Ejecutar proyectos de inversión urbana que promuevan la integración social y el acceso a bienes públicos, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.
2. Ejecutar planes integrales urbanos habitacionales en escalas intermedias de intervención, para la recuperación, regeneración e integración social de barrios y territorios, a través de procesos participativos y gestión multisectorial.
3. Materializar el acceso a viviendas de calidad e integradas a la ciudad, a través de políticas, planes y programas que permitan un adecuado apoyo a los sectores vulnerables y medios, y colaboren a la reducción del déficit cuantitativo y cualitativo.
4. Ejecutar procesos de intervención de asentamientos precarios, mediante la articulación integral de los diversos instrumentos de la política habitacional y urbana.
5. Contribuir al desarrollo económico y social de la región, a través de inversiones en el territorio que movilicen el empleo y la contención focalizada de grupos vulnerables y sectores medios.
6. Ejecutar procesos efectivos, innovadores y de calidad, que aumenten la satisfacción de los habitantes de la región y permitan el desarrollo de los funcionarios.

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

Tabla 45: Análisis de Pertinencia de Indicadores del SERVIU Región del Libertador General Bernardo O’Higgins

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	Ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Vinculación directa con ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	No La forma de cálculo no es precisa, se basa en una aproximación de los montos invertidos y no está vinculada con la planificación de los pavimentos a construir	Sí Muy adecuado y metas razonables	No Aspectos a mejorar en confiabilidad, pues el resultado se deduce de los montos invertidos, y no directamente de los kilómetros ejecutados en la obra.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

La **misión institucional** del SERVIU Región Metropolitana de Santiago es:

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región, con énfasis en las personas más vulnerables y sectores medios, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos urbanos y habitacionales de una manera integrada, sustentable y de calidad en el territorio, ciudades y barrios, asumiendo un compromiso continuo con la innovación, la transformación digital y contribuyendo al desarrollo económico del país.

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

1. Ejecutar proyectos de inversión urbana que promuevan la integración social y el acceso a bienes públicos, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.
2. Ejecutar planes integrales urbanos habitacionales en escalas intermedias de intervención, para la recuperación, regeneración e integración social de barrios y territorios, a través de procesos participativos y gestión multisectorial.
3. Materializar el acceso a viviendas de calidad e integradas a la ciudad, a través de políticas, planes y programas que permitan un adecuado apoyo a los sectores vulnerables y medios, y colaboren a la reducción del déficit cuantitativo y cualitativo.
4. Ejecutar procesos de intervención de asentamientos precarios, mediante la articulación integral de los diversos instrumentos de la política habitacional y urbana.
5. Contribuir al desarrollo económico y social de la región, a través de inversiones en el territorio que movilicen el empleo y la contención focalizada de grupos vulnerables y sectores medios.
6. Ejecutar procesos efectivos, innovadores y de calidad, que aumenten la satisfacción de los habitantes de la región y permitan el desarrollo de los funcionarios.

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

Tabla 46: Análisis de Pertinencia de Indicadores del SERVIU Región Metropolitana de Santiago

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	Ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Vinculación directa con ejecución de iniciativas de Barrios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	No La forma de cálculo no es precisa, se basa en una aproximación de los montos invertidos y no está vinculada con la planificación de los pavimentos a construir	Sí Muy adecuado y metas razonables	No Aspectos a mejorar en confiabilidad, pues el resultado se deduce de los montos invertidos, y no directamente de los kilómetros ejecutados en la obra.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SUBSECRETARIA DE BIENES NACIONALES

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Bienes Nacionales es:

El Ministerio de Bienes Nacionales (MBN) tiene como misión realizar una gestión intencionada y eficiente del patrimonio territorial de todos los chilenos, administrando y disponiendo propiedades fiscales en función de las necesidades de las personas, las familias y la sociedad civil. Del mismo modo, se busca promover la actividad económica y el empleo, priorizando proyectos de energías renovables no convencionales, turísticos, y otros de interés país, lo cual se realiza en concordancia con las aptitudes y potencialidades de uso del territorio fiscal, y con la necesaria conservación del patrimonio natural y cultural. Al mismo tiempo, cobra relevancia avanzar hacia un Chile de propietarios mediante la regularización de títulos de dominio como forma de mejorar la calidad de vida de los chilenos. Por último, el Ministerio tiene por finalidad recopilar, gestionar y poner a disposición de las autoridades y la ciudadanía la información territorial del Estado.

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

1. Promover el mejor uso de la propiedad fiscal, como apoyo al desarrollo productivo y la implementación de las políticas públicas del Estado, para mejorar la calidad de vida de los chilenos, garantizando el acceso a todos los ciudadanos al territorio fiscal, mediante una gestión eficiente, racional e intencionada del patrimonio fiscal.
2. Regularizar la pequeña propiedad raíz particular, con énfasis en tierras con ocupación indígena y las solicitudes de mayor antigüedad, mediante la aplicación de programas de regularización y prevención, la gestión de recursos y el fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional, de forma tal de prevenir nuevas situaciones de irregularidad.
3. Mejorar la gestión de la información de los bienes fiscales, manteniendo un catastro actualizado, a fin de contribuir a los procesos de toma de decisión para la eficiente gestión del territorio fiscal.
4. Liderar el desarrollo de la Infraestructura de Datos Geoespaciales de Chile, desarrollando políticas, planes, normas y estándares que faciliten la coordinación entre instituciones y el manejo de los sistemas de acceso a la información; con el propósito de disponer información de manera amigable a la ciudadanía, utilizando la Inteligencia Territorial como un motor en la toma de decisiones y facilitando el acceso transparente a la información pública.

- Modernizar la gestión institucional mediante la implementación de Tecnologías de la Innovación y Comunicación, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta institucional de cara a la ciudadanía.

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

Tabla 47: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Bienes Nacionales

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de actos administrativos de propiedad fiscal ingresados al Sistema Catastral en un plazo máximo de 10 días hábiles, respecto del total de actos administrativos de propiedad fiscal dictados en el año t	Servicios de Gestión de los Bienes Fiscales.	Sí Vinculación directa con Servicios de Gestión de los Bienes Fiscales.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de solicitudes de propiedad fiscal respondidas en el año t respecto de las ingresadas en el mismo año	Servicio de información de los inmuebles fiscales y del territorio para el sector público y privado.	Sí Vinculación directa con Servicio de información de los inmuebles fiscales y del territorio para el sector público y privado	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de solicitudes de Regularización tramitadas respecto del total comprometido en el año t	Servicio de Saneamiento de la Pequeña Propiedad Raíz y Constitución del Dominio sobre	Sí Vinculación directa con Servicio de	Sí Relevante para asegurar la Misión	Sí Cálculo de forma práctica y	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
	ella (DL 2.695)	Saneamiento de la Pequeña Propiedad Raíz y Constitución del Dominio sobre ella	Institucional y los Objetivos Estratégicos	costo/eficiente		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 1, 2 y 3. Sin embargo, el resto de objetivos estratégicos (4 y 5) no se encuentran cubiertos con estos indicadores.

SUBSECRETARÍA DE DEFENSA

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Defensa es:

Proponer para el Ministro de Defensa Nacional la política de defensa, la política militar y la planificación primaria de la defensa; coordinar la acción internacional del Sector Defensa, proponiendo la agenda, orientaciones y políticas necesarias; realizar los procesos de evaluación y seguimiento de los proyectos del sector, e incentivar el desarrollo tecnológico aplicable a la defensa y supervisar las industrias públicas sectoriales. Todo lo anterior, mediante el estudio, análisis y preparación de información especializada para asegurar a Chile un eficiente sistema de defensa.

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

1. Mantener actualizada la planificación primaria de la Defensa, asegurando la correspondencia de la planificación secundaria con esta, de acuerdo a los cuerpos legales y normativas que la rigen, con la finalidad de asegurar un sistema de defensa acorde a lo definido en la Política de Defensa y considerando las orientaciones políticas.
2. Ejecutar la Política de Relaciones Internacionales de Defensa, tanto en el ámbito bilateral como multilateral, con énfasis en la cooperación internacional, en concordancia y respaldo a la Política Exterior de Chile.
3. Mejorar la supervisión y evaluación de las Empresas Estratégicas de Defensa (EED), a través de la propuesta y actualización de políticas para modernizar la industria de defensa e impulsar el desarrollo tecnológico e innovación en el ámbito sectorial.
4. Evaluar los proyectos de adquisición e inversión presentados por los organismos del sector defensa y realizar su seguimiento, para contribuir el eficiente uso de los recursos en concordancia con la política de defensa.

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

Tabla 48: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Defensa

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Informes del estado de situación financiera de las EED emitidos en el año t, respecto al total de Informes del estado de situación financiera de las EED requeridos para el año t	Elaboración de informes del estado de situación financiera de las Empresas Estratégicas de Defensa (EED), correspondiente a FAMA-E-ASMAR-ENAER	Sí Vinculación directa con elaboración de informes del estado de situación financiera de las Empresas Estratégicas de Defensa (EED)	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de reuniones bilaterales y multilaterales realizadas en el período t, respecto al total de reuniones contenidas en el programa de reuniones bilaterales y multilaterales del período t	Realización de reuniones/ actividades relativas a las relaciones internacionales en materias de defensa.	Sí Vinculación directa con realización de reuniones/ actividades relativas a las relaciones internacionales en materias de defensa	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tiempo promedio de evaluación de proyectos de inversión y adquisición del sector defensa, evaluados en el año t, respecto al total de proyectos de inversión y adquisición del sector defensa, evaluados en el año t	Evaluaciones de proyectos de inversión y adquisición del sector defensa.	Sí Vinculación directa con evaluaciones de proyectos de inversión y adquisición del sector defensa.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 reflejan el logro de los objetivos estratégicos.

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 ocurridas desde septiembre de 1973 a marzo de 1990, 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 49: 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	Adecuación legislativa y estudios críticos	No El indicador no refleja el resultado de lo que se quiere medir. El indicador es poco claro en qué tipo de diligencias judiciales	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de funcionarios/as públicos/as capacitados/as en Derechos Humanos mediante modalidad e-learning al año t, respecto al total de funcionarios de la Administración Central del Estado	Formación, Capacitación y Perfeccionamiento en Derechos Humanos	Sí Vinculación directa con Formación, Capacitación y Perfeccionamiento en Derechos Humanos	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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, aunque algunos reflejan parcialmente el logro de los objetivos estratégicos. Además, no están cubiertos todos los objetivos estratégicos de la institución.

SUBSECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo es:

Impulsar y conducir las reformas institucionales en materia de descentralización, que contribuyan a una efectiva transferencia de atribuciones y responsabilidades en el ámbito político, económico y administrativo a los gobiernos regionales y a los municipios.

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

1. Proponer reformas legales, diseñar y evaluar políticas públicas que fortalezcan las competencias administrativas, económicas y políticas de los gobiernos regionales y municipios.
2. Fortalecer las capacidades técnicas, institucionales y el capital humano en los Gobiernos Regionales y los municipios para el diseño e implementación de políticas, planes y programas de desarrollo regional y local, impulsando la innovación; la competitividad; la creación de redes y el fortalecimiento de los territorios.
3. Administrar fondos de inversión e implementar la transferencia progresiva de programas sectoriales en el marco de la transferencia de servicios y competencias a los niveles regional y municipal para mejorar la focalización y la efectividad de las políticas públicas y su efecto en la calidad de vida de la población.

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

Tabla 50: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de acciones de asistencia técnica realizadas por los equipos de provisiones a los Gobiernos Regionales durante el año t respecto a las asistencias técnicas programadas para el mismo año.	Implementación de programas de fortalecimiento, sistemas de información y apoyo para mejorar los estándares de calidad en la gestión y servicios de los gobiernos subnacionales con el propósito de gobernar los territorios	Sí Vinculación directa con implementación de programas de fortalecimiento, sistemas de información y apoyo para mejorar los estándares de calidad en la gestión y servicios de los gobiernos subnacionales	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tiempo Promedio de evaluación técnica de proyectos presentados al PTRAC durante el año t	Diseño, puesta en marcha, transferencia y seguimiento de programas y fondos de inversión pública en el territorio.	Sí Vinculación directa con diseño, puesta en marcha, transferencia y seguimiento de programas y fondos de inversión pública en el territorio.	NO No se considera relevante para la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos, pues solo se enfoca en el PTRAC (Programa Tenencia Responsable de Animales de Compañía)	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 reflejan el logro de los objetivos estratégicos, a excepción de “Tiempo Promedio de evaluación técnica de proyectos presentados al PTRAC durante el año t”.

SUBSECRETARIA DE ECONOMIA

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño es:

Fomentar el emprendimiento, la innovación, la asociatividad, la reactivación económica y la incorporación a la transformación digital de las empresas, a través de una agenda de Emprendimiento y Fomento a las Empresas de Menor Tamaño, de un Estado altamente digitalizado y de cambios normativos, legales o de gestión que ayuden a identificar cuellos de botella operativos y deficiencias institucionales para mejorar la productividad, la eficiencia y efectividad del proceso de autorización de proyectos de inversión, haciendo más simple las regulaciones y reduciendo la burocracia.

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

1. Fomentar el emprendimiento, mediante una Agenda de Emprendimiento y Fomento a Empresas de Menor Tamaño.
2. Promover un Estado eficiente en la tramitación de los proyectos de inversión a lo largo del país, aplicando medidas de reimpulso económico y productivo para mejorar la posición competitiva y la productividad del país.
3. Modernización del modelo cooperativo y gremial del país para mejorar su desarrollo competitivo.

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

Tabla 51: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de sociedades constituidas a través del Registro de Empresas y Sociedades el año t, respecto del total de sociedades constituidas en el año t.	Agenda de Emprendimiento y Fomento a Empresas de Menor Tamaño.	Sí Vinculación directa con Agenda de Emprendimiento y Fomento a Empresas de Menor Tamaño.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SUBSECRETARIA DE ENERGIA

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Energía es:

Generar las condiciones para un desarrollo sostenible, seguro y diversificado de la matriz energética nacional, mediante energía limpia, confiable, y a precios eficientes, que garanticen el desarrollo económico y social del país, respetando el medio ambiente y fomentando la participación de la ciudadanía en el ámbito local, regional y nacional.

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

1. Construir una visión común, de largo plazo, que fundamente una Política Energética para las próximas décadas a través de iniciativas sobre un diálogo social participativo, político y técnico.
2. Velar por la protección de los usuarios, una efectiva competencia en el mercado y asegurar un desarrollo dinámico de las inversiones que el país requiere.
3. Fomentar el desarrollo de los recursos energéticos propios para el consumo nacional y la exportación mediante el uso de fuentes de energía renovables que den garantías de suministro seguro, eficiente, respetando el medio ambiente, y generando en el país las condiciones que permitan el acceso universal al suministro energético, considerando las zonas rurales, extremas-aisladas y comunidades que se encuentren en situación de vulnerabilidad.
4. Promover una industria de la energía exportadora y un desarrollo energético sostenible, potenciando las ventajas comparativas del país en energías renovables, mediante una matriz energética baja en carbono y resiliente al cambio climático, incentivando una integración coherente y estratégica del sector, incorporando instancias de diálogo entre los distintos actores, considerando a las comunidades locales en los beneficios que ello involucra.
5. Desarrollar una institucionalidad pública energética acorde con los desafíos que implica disponer de una matriz energética confiable, sustentable, inclusiva y con precios eficientes.
6. Promover el uso eficiente de los recursos energéticos en los principales sectores de consumo del país, mediante políticas, planes y programas, con el fin de fomentar la seguridad energética, mejorar la competitividad de la economía y el desarrollo sustentable del país.

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

Tabla 52: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Energía

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Decretos de Precio Nudo publicados en año t, modificados por causas atribuibles a la revisión realizada por la Subsecretaría de Energía al Informe Técnico que elabora la CNE, respecto al total de Decretos de Precio Nudo planificados	Planes y programas de eficiencia energética	Sí Vinculación directa con planes y programas de eficiencia energética	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Evaluaciones Técnico Ambientales de los Estudios de Impacto Ambiental de proyectos del sector energía ingresados bajo la letra c) art. 10 de la Ley de Bases de Medio Ambiente, entregados a la Autoridad Sectorial al menos 3 días antes	Sustentabilidad y ordenamiento territorial.	Sí Vinculación directa con sustentabilidad y ordenamiento territorial.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de proyectos evaluados previos al proceso presupuestario de ENAP, respecto al total vigente de proyectos presentados por ENAP para evaluación en el año t	Sustentabilidad y ordenamiento territorial.	Sí Vinculación directa con sustentabilidad y ordenamiento territorial.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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, aunque algunos reflejan parcialmente el logro de los objetivos estratégicos.

SUBSECRETARÍA DE EVALUACIÓN SOCIAL

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Evaluación Social es:

Contribuir a la disminución de personas en situación de pobreza y vulnerabilidad social, a través del diseño, coordinación, aplicación y evaluación de iniciativas, planes, programas sociales e iniciativas de inversión pública, así como la producción y difusión de información social relevante para la toma de decisiones, promoviendo la participación de distintos actores sociales.

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

1. Analizar, publicar y difundir información de caracterización de la realidad social nacional y territorial, a través de la recolección y procesamiento de información que permita detectar las necesidades, demandas y brechas sociales actuales y futuras de la población.
2. Contar con mediciones de pobreza, vulnerabilidad y de movilidad social actualizadas y adecuadas para la toma de decisiones de diseño de políticas públicas, asegurando la replicabilidad y transparencia del proceso.
3. Fortalecer el sistema de seguimiento y evaluación de programas sociales, a través del seguimiento periódico del desempeño de los programas sociales y de la realización de evaluaciones a todos aquellos programas sociales nuevos o que se reformulan de manera significativa, con el objeto de colaborar con el diseño y el seguimiento de la gestión, implementación y coordinación de programas sociales y proveer información que contribuya a la toma de decisiones.
4. Fortalecer el Sistema Nacional de Inversiones como ente que norma y rige el proceso de inversión pública y orienta la formulación, ejecución y evaluación de iniciativas de inversión que postulan a fondos públicos; actualizar metodologías de evaluación, que incorporen los desafíos actuales de la inversión pública, capacitar en materia de Evaluación Social de Proyectos, disponer de un Banco Integrado de Proyectos y fortalecer la evaluación de ex post, como herramienta de retroalimentación para el mejoramiento continuo del proceso de inversión.
5. Fortalecer el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales que apoye la coordinación de la oferta programática y la identificación de la personas y familias objetivo de cada programa.
6. Rediseñar y fortalecer la plataforma de datos sociales o Sistema Integrado de Información Social, con desagregación territorial, que coordine, gestione y actualice periódicamente la información disponible en instituciones públicas del ámbito social, y permita caracterizar a las personas, las familias y las condiciones del entorno donde se desenvuelven.

7. Diseñar e implementar mecanismos de cooperación que tengan como fin generar acciones de trabajo que comprometan la participación de la sociedad civil, sector privado y/o instituciones académicas en materias de competencia del Ministerio, dirigidas a personas y grupos vulnerables.
8. Diseñar y desarrollar de un Mapa de Vulnerabilidad que busca identificar y caracterizar a grupos vulnerables, entendidos como aquellos integrados por personas que no pueden salir de su situación por sí mismos, visualizando sus necesidades sociales y/o factores de vulnerabilidad y promoviendo el diseño de soluciones colaborativas y efectivas, de manera conjunta entre el Estado, el Sector Privado, la Sociedad Civil, y la Academia.

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

Tabla 53: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Evaluación Social

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de indicadores predefinidos incorporados al Data Social en el año t, respecto del total de indicadores predefinidos, definidos por la autoridad en el año t.	Sistema de Información Social	Sí Vinculación directa con Sistema de Información Social	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No No se considera adecuado pues los medios de verificación no permiten precisar claramente si la definición de nuevos indicadores a incorporar al Data Social será en el curso del primer trimestre del año t o en el curso del año t.	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Informes de Seguimiento de Programas e Iniciativas Sociales publicados en el BIPS en los plazos establecidos en la programación, respecto del total de Programas e Iniciativas Sociales que cumplan los criterios para ingresar al proceso	Sistema de Seguimiento y Evaluación de Políticas y Programas Sociales	Sí Vinculación directa con Sistema de Seguimiento y Evaluación de Políticas y Programas Sociales	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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, aunque algunos reflejan parcialmente el logro de los objetivos estratégicos. Además, no están cubiertos todos los objetivos estratégicos de la institución.

SUBSECRETARIA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES

La **misión institucional** de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes es:

Promover el arte y las industrias culturales, las economías creativas y las culturas populares y comunitarias, mediante el diseño, ejecución y evaluación de políticas, planes, programas e iniciativas orientadas al desarrollo artístico y cultural del país, con activa participación de la ciudadanía, resguardando el acceso equitativo a manifestaciones y servicios culturales, impulsando el desarrollo de audiencias y respetando las identidades territoriales y la diversidad cultural.

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

1. Promover la participación cultural con pertinencia territorial, fomentando la formación de audiencias, mejorando la gestión de espacios culturales, reconociendo las expresiones culturales comunitarias y fortaleciendo el desarrollo de una cultura digital para el acceso y difusión de contenidos culturales de la ciudadanía.
2. Impulsar la presencia de contenidos culturales y artísticos en los programas de estudio de instituciones de educación formal y no formal, en todas las etapas de la enseñanza, para niños, niñas y jóvenes; así como en espacios didácticos de creación artística y cultural, fortaleciendo las instituciones de Educación Artística en el país como factor social del desarrollo.
3. Fomentar el desarrollo de la creación artística de los y las agentes culturales a nivel nacional e internacional, promoviendo su formación y perfeccionamiento y resguardando sus derechos asociados, con respeto a la libertad de creación y valoración social de sus obras.
4. Instalar el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio y sus órganos asociados, en los ámbitos de su competencia, según lo establecido en la Ley N° 21.045; propiciando la coordinación intersectorial a nivel de Estado y promoviendo regulaciones que permitan desarrollo artístico cultural del país.

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

Tabla 54: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de comunas del país que cuentan con Planes Municipales de Cultura diseñados participativamente en el año t.	Descentralización y Participación Cultural	Sí Vinculación directa con Descentralización y Participación Cultural	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 1. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SUBSECRETARIA DE PESCA Y ACUICULTURA

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura es:

Regular y administrar la actividad pesquera y de acuicultura, a través de políticas, normas y medidas de administración, bajo un enfoque precautorio y ecosistémico que promueva la conservación y sustentabilidad de los recursos hidrobiológicos para el desarrollo productivo del sector.

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

1. Diseñar e implementar las políticas, normas y medidas de administración, orientadas a la conservación y sustentabilidad de los recursos hidrobiológicos, en coordinación y participación con los agentes económicos del sector pesquero y acuicultor, a través de las instancias de participación establecidas en la Ley.
2. Disponer oportunamente de la información sectorial que permita aportar los elementos necesarios para la toma de decisiones en materia de regulación y manejo sectorial.

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

Tabla 55: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de planes de manejo bentónicos que se encuentran vigentes en el año t, respecto del total de planes de manejo comprometidos	Regulación de Pesca y Acuicultura	Sí Vinculación directa con Regulación de Pesca y Acuicultura	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de propuestas materializadas en materia de regulación y política de Acuicultura presentadas por instancias de coordinación público - privadas y/o públicas.	Políticas de Pesca y Acuicultura	Sí Vinculación directa con Políticas de Pesca y Acuicultura	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 reflejan el logro de los objetivos estratégicos.

SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Redes Asistenciales es:

Regular y supervisar la implementación de las políticas gubernamentales del sector, a través del diseño de estrategias, normas, planes y programas para mejorar la coordinación y articulación de la red asistencial buscando eficiencia y el correcto uso de los recursos fiscales. Centrar la gestión en las personas, implementando acciones de carácter preventivo y promocional, que permita anticiparse al daño y satisfacer las necesidades de la salud de los usuarios durante todo su ciclo vital.

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

1. Apoyar la optimización en la gestión a los Servicios de Salud y sus Establecimientos dependientes, para mejorar sus procesos clínicos y sus resultados, en el marco de las redes asistenciales integradas, que permita una mejora continua en el acceso y oportunidad, dando solución a los problemas de salud de la población a su cargo.
2. Desarrollar estrategias en los Servicios de Salud que permitan optimizar operación para entregar las prestaciones GES y No GES, mediante la gestión de las brechas operacionales necesarias para generar la oferta requerida.
3. Fomentar el desarrollo de competencias del equipo de salud a través de la implementación de un sistema de capacitación y perfeccionamiento que facilite la retención de estos para resolver los problemas de salud de la población.
4. Actualizar la infraestructura, equipamiento y tecnología del nivel primario y hospitalario de los Servicios de Salud, mediante el Plan Nacional de Inversiones y la implementación de iniciativas digitales que permita la incorporación de nuevos hospitales, centros de salud familiar, centros comunitarios de salud mental y tecnologías con el fin de mejorar el acceso, oportunidad y satisfacción de nuestros usuarios.
5. Optimizar el uso eficiente de los recursos, reconociendo los factores que condicionan mayores gastos en salud, explicitando el déficit estructural del sector para lograr el equilibrio financiero y avanzar en un modelo de financiamiento con mayor equidad.

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

Tabla 56: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Redes Asistenciales

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Garantías GES cumplidas en el año t	Fortalecimiento de la resolutividad de la red asistencial.	Sí Vinculación directa con Fortalecimiento de la resolutividad de la red asistencial.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de personas con factores de riesgo, condicionantes de salud mental y trastornos mentales que reciben atención Integral respecto de la población estimada según prevalencia en el año t	Fortalecimiento de la resolutividad de la red asistencial.	Sí Vinculación directa con Fortalecimiento de la resolutividad de la red asistencial.	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 1 y 2. Sin embargo, el resto de objetivos estratégicos (3, 4 y 5) no se encuentran cubiertos con estos indicadores.

SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Telecomunicaciones es:

Promover el acceso equitativo e inclusivo a las telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital, fomentando la senda del crecimiento sectorial, resguardando la debida defensa de los usuarios y mejorando la prestación de servicios con altos estándares de calidad a través de la extensión de cobertura de la carretera digital, en el contexto de un regulador activo que refuerce el marco normativo e institucional, a fin de mejorar la calidad y condiciones de vida de todos los habitantes de Chile, en especial de los que viven en zonas rurales, extremas y de bajos ingresos.

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

1. Reducir la brecha digital mediante el desarrollo de proyectos y el otorgamiento de subsidios y autorizaciones a fin que los sectores más aislados y vulnerables del país accedan a los servicios integrados de telecomunicaciones, mejorando la conectividad y, disminuyendo los costos de ancho de banda a través de la conexión de redes de alta capacidad.
2. Proteger los derechos de los usuarios, realizando acciones que permitan reforzar las facultades de los organismos fiscalizadores, dotando a los mismos de herramientas institucionales que permitan una gestión oportuna de sus servicios.
3. Incrementar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, a través de la actualización del marco normativo, fomento de la inversión sectorial, régimen tarifario y el régimen concesional, desarrollando mecanismos que faciliten la entrada de operadores y la incorporación de nuevas tecnologías y servicios.
4. Mejorar la calidad de servicio de redes y operadoras de telecomunicaciones, estableciendo estándares nacionales e implementando estándares internacionales, dictando normativas técnicas a los servicios de telecomunicaciones, acordes con nuestro grado de desarrollo, fiscalizando su cumplimiento.

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

Tabla 57: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Telecomunicaciones

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Sí Vinculación directa con resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo.	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Sí Vinculación directa con resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de	Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones	Sí Vinculación directa con concesiones de	Sí Relevante para asegurar la Misión	Sí Cálculo de forma práctica y	Sí Muy adecuado y	Sí Permite revisión de sus resultados y

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora.	y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados.	servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados.	Institucional y los Objetivos Estratégicos	costo/eficiente	metas razonables	asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y reflejan el logro de los objetivos estratégicos.

SUBSECRETARÍA DE TURISMO

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Turismo es:

Fomentar y promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en nuestro país mediante la definición y coordinación de políticas públicas en materias de turismo, la articulación de los actores públicos y privados del sector, y la consolidación del sistema institucional para el turismo, con el fin de mejorar la calidad de vida de los chilenos y chilenas.

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

1. Impulsar el desarrollo turístico sustentable mediante la ejecución de los lineamientos estratégicos sectoriales.
2. Potenciar el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas del Estado.
3. Generar condiciones para focalizar inversiones del sector público y/o promover las del sector privado en las zonas de interés turístico.
4. Potenciar la articulación internacional para atraer turistas e intercambiar experiencias exitosas para el desarrollo del sector.
5. Velar por la coherencia de las actividades o programas asociados al turismo que ejecutan los servicios públicos con las políticas del sector para el funcionamiento del sistema institucional para el desarrollo del turismo.
6. Generar información necesaria para coordinar, diseñar y proponer políticas públicas que favorezcan el desarrollo sustentable y la promoción de la actividad turística.

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

Tabla 58: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Turismo

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de publicaciones en la web institucional realizadas en el año t, relacionados al sector turismo, respecto del total de publicaciones programadas para el año t.	Estudios estadísticos sectoriales y	Sí Vinculación directa con los estudios y estadísticas sectoriales	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Parcialmente No existe claridad de la forma de determinar numerados y denominador.	Parcialmente Lo que se mide son las “publicaciones web relacionadas al sector turismo”, no dejando en claro la naturaleza de estas publicaciones
Porcentaje tipos de productos turísticos con acciones implementadas en el año t	Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística	Sí Vinculación directa con Instrumentos para el desarrollo sustentable y promoción de la actividad turística	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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, aunque algunos reflejan parcialmente el logro de los objetivos estratégicos. Además, los indicadores no cubren la totalidad de los objetivos estratégicos de la institución.

SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo es:

Diseñar y desarrollar planes y programas que mejoren la calidad de vida de nuestros habitantes, con énfasis en las personas más vulnerables y de sectores medios, a través de una gestión urbana y habitacional que ponga en el centro las necesidades de la ciudadanía y fomente la integración social en el territorio, las ciudades y los barrios, asumiendo un compromiso continuo con la innovación, la transformación digital y la sustentabilidad, contribuyendo al desarrollo económico del país.

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

1. Desarrollar una planificación estratégica e integral en la ciudad y el territorio, con un enfoque de equidad, sustentabilidad e integración, generando oportunidades de desarrollo y de fomento a la cohesión social.
2. Planificar el desarrollo de proyectos de inversión urbana que promuevan la integración social y el acceso a bienes públicos, mejorando la calidad de vida de las personas que habitan en la ciudad.
3. Planificar y gestionar planes integrales urbano habitacionales en escalas intermedias de intervención, para la recuperación, regeneración e integración social de barrios y territorios, a través de procesos participativos y gestión multisectorial.
4. Desarrollar programas que faciliten el acceso a viviendas de calidad e integradas a la ciudad, a través de una nueva política habitacional que colabore en la reducción del déficit cuantitativo y cualitativo.
5. Promover intervenciones integrales en los campamentos y planificar estrategias eficaces que atiendan esta problemática creciente.
6. Contribuir al desarrollo económico y social del país, a través de planes y programas que movilicen el empleo y la contención focalizada de grupos vulnerables y sectores medios.
7. Desarrollar directrices para el desarrollo de las personas y el fomento de una cultura organizacional innovadora, que promueva la transformación digital y mejore la experiencia del ciudadano.

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

Tabla 59: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit nacional estimado de kilómetros de pavimentos	Planificación y Gestión de Barrios	Sí Vinculación directa con Planificación y Gestión de Barrios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	No La forma de cálculo no es precisa, se basa en una aproximación de los montos invertidos y no está vinculada con la planificación de los pavimentos a construir	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 2. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SUBSECRETARIA DEL INTERIOR

La **misión institucional** de la Subsecretaría del Interior es:

Garantizar el orden público y seguridad en el territorio de la república, con pleno respeto a los derechos y deberes de toda la población a través de la coordinación efectiva de las fuerzas de orden y seguridad y organismos relacionados. Asimismo, corresponde ser el canal oficial de difusión de los actos jurídicos, diseñar e implementar programas sociales y contra el crimen organizado; junto con apoyar la gestión interna del Servicio de Gobierno Interior y a otros entes del Estado en materias de tecnologías de la información y comunicaciones.

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

1. Promover y fortalecer el orden público y la seguridad interior en el territorio nacional, a través de la implementación de sistemas de monitoreo, estudios y análisis de eventos o potenciales conflictos en coordinación con las fuerzas de orden y seguridad y otros servicios públicos, con el objeto de prevenir situaciones que alteren la convivencia nacional y asegurar el bienestar de la población.
2. Contribuir con otros Servicios Públicos para mejorar el bienestar de la población a través de la implementación de programas sociales que fortalecen la cobertura de la acción social del Estado.
3. Apoyar y fortalecer las acciones tecnológicas y de ciberseguridad, ampliando el uso de tecnologías de información, mantención y control de la Red de Conectividad del Estado (RCE).
4. Contribuir al fortalecimiento institucional y a la gestión administrativa de las Fuerzas de Orden y Seguridad.
5. Contribuir al establecimiento del estado de derecho, informando a través de la edición y publicación en el Diario Oficial, de los actos jurídicos que los rigen y de las actuaciones públicas y privadas que pudieran afectar a la población.
6. Coordinar las instituciones públicas vinculantes en el desarrollo de acciones, planes y programas asociados al combate de las diversas modalidades de crimen organizado, fortaleciendo la respuesta estatal y asegurando el pleno respeto de los derechos fundamentales.
7. Coordinar territorialmente la gestión del Servicio de Gobierno Interior, a través de sus Intendencias y Gobernaciones, garantizando una adecuada provisión de bienes y servicios; así como la administración eficiente de los complejos y/o pasos fronterizos del territorio nacional.
8. Coordinar y gestionar eficientemente la asignación de recursos del sistema nacional de bomberos, su ejecución presupuestaria y rendición de fondos de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

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

Tabla 60: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría del Interior

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de disponibilidad del servicio de red de conectividad del Estado	Asistencia Tecnológica en redes y seguridad para Organismos del Estado en el entorno del desarrollo del gobierno digital y Ciberseguridad	Sí Vinculación directa con Asistencia Tecnológica en redes y seguridad para Organismos del Estado en el entorno del desarrollo del gobierno digital y Ciberseguridad	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje total de publicaciones solicitadas por privados que se tramitan de forma electrónica durante el año t	Asistencia Tecnológica en redes y seguridad para Organismos del Estado en el entorno del desarrollo del gobierno digital y Ciberseguridad	Parcialmente Vinculación indirecta con Asistencia Tecnológica en redes y seguridad para Organismos del Estado en el entorno del desarrollo del gobierno digital y Ciberseguridad	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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, aunque algunos reflejan parcialmente el logro de los objetivos estratégicos. Además, gran parte de los objetivos estratégicos de la institución quedan fuera de la cobertura de los indicadores.

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

La **misión institucional** de la Superintendencia de Seguridad Social es:

Garantizar el acceso de las personas a los beneficios de los regímenes de seguridad social a través de la regulación y su difusión, supervigilancia y resolución de contiendas, en el ámbito de nuestra competencia, con calidad, eficiencia, oportunidad y cercanía.

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

1. Fortalecer la Supervigilancia y la capacidad fiscalizadora, a través del cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las Entidades fiscalizadas, velando por el buen uso de los recursos involucrados en ello, con el objeto de garantizar el correcto otorgamiento de los beneficios de la seguridad social.
2. Perfeccionar la regulación, identificando brechas en la normativa actual y proponiendo mejoras claras y comprensibles a los marcos regulatorios vigentes, para propiciar el correcto acceso a los derechos de la seguridad social y la sustentabilidad de los regímenes fiscalizados.
3. Promover los derechos y beneficios de los regímenes de la seguridad social, en el ámbito de nuestra competencia, a través de acciones de difusión, capacitación y elaboración de estudios, investigaciones y estadísticas.
4. Fortalecer la atención de las personas, resolviendo las consultas, denuncias, reclamos y apelaciones, con énfasis en la calidad, oportunidad y cercanía de los canales de atención, a través de la mejora continua de los procesos institucionales.
5. Impulsar el desarrollo organizacional, a través de mejoras continuas en la estructura, en los procesos y en las competencias de las personas, promoviendo el bienestar en los ambientes laborales y una cultura de servicio público y de innovación.

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

Tabla 61: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Superintendencia de Seguridad Social

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de reclamaciones de menor complejidad respondidas en a lo más 15 días hábiles.	Atención de Personas	Sí Vinculación directa con Atención de Personas	Parcialmente Como solo se enfocan en las reclamaciones, quedan fuera otras denuncias o apelaciones relevantes para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

El indicador es pertinente a la misión institucional y al objetivo estratégico 4. Sin embargo, el resto de los objetivos estratégicos no están cubiertos por este indicador.

SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE

La **misión institucional** de la Superintendencia del Medio Ambiente es:

Proteger el medio ambiente y la salud de la población, asegurando el cumplimiento de la normativa ambiental.

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

1. Robustecer la fiscalización ambiental.
2. Fortalecer la potestad sancionatoria y el incentivo al cumplimiento.
3. Potenciar el seguimiento ambiental y facilitar el acceso a información.

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

Tabla 62: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Superintendencia del Medio Ambiente

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de disponibilidad del SNIFA en el año t	Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental	Sí Vinculación directa con Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de procesos sancionatorios sin Programa de Cumplimiento, resueltos por el Superintendente antes de 180 días hábiles, respecto del total de procesos sancionatorios sin Programa de Cumplimiento, resueltos en el año t.	Sistema de Multas y Sanciones	Sí Vinculación directa con Sistema de Multas y Sanciones	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí 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 reflejan el logro de los objetivos estratégicos.

5

DETALLE DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE MEDIOAMBIENTE

En este capítulo se analizarán y darán juicios evaluativos acerca del tipo de mediciones que abordan **los indicadores de Metas Anuales de Gestión (MAG) de la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA)**. 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 este caso, de los 8 indicadores totales del MAG-SMA, hay 6 indicadores transversales y 2 correspondientes al Formulario H vinculados a incentivos. Éstos últimos son los evaluados:

Tabla 63: Análisis de los Indicadores MAG de la Superintendencia de Medio Ambiente

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de disponibilidad del SNIFA en el año t	Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental	Sí Vinculación directa con Sistema Nacional de Información de Fiscalización Ambiental	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de procesos sancionatorios sin Programa de Cumplimiento, resueltos por el Superintendente antes de 180 días hábiles, respecto del total de procesos sancionatorios sin Programa de Cumplimiento, resueltos en el año t.	Sistema de Multas y Sanciones	Sí Vinculación directa con Sistema de Multas y Sanciones	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

6 DETALLE DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO

En este capítulo se analizarán y darán juicios evaluativos acerca del tipo de mediciones que abordan **una muestra de indicadores del Ministerio Público**. 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.

La **misión institucional del Ministerio Público** es “Somos la institución pública y autónoma que dirige exclusiva y objetivamente las investigaciones penales; ejercemos la acción penal pública proponiendo la mejor solución al conflicto penal, dentro del marco legal establecido, teniendo presente los intereses de las víctimas y de la sociedad, protegiendo a las primeras como asimismo a los testigos de delitos.”

En términos generales, el primer juicio evaluativo se refiere a que el CGI aprobado al 31 de diciembre sólo incorpora las actividades del primer semestre, para los indicadores con programa de trabajo, y sólo en el mes de junio aprueba las actividades a realizar en el segundo semestre. Por tanto, esto puede tener la falencia de no tener planificado el año completo y ajustar las metas en función del desempeño del año en curso. Se considera que se deberían informar todas las actividades a realizar en el año para el programa de trabajo, cuando se aprueba el CGI.

Del total de los 11 indicadores del Ministerio Público, se seleccionaron aleatoriamente 5 de ellos y se analizan en función de su misión institucional y sus áreas prioritarias:

Tabla 64: Análisis de Mediciones del Ministerio Público

Indicador Ministerio Público	Área Prioritaria	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Promedio de hechos delictuales por focos investigativos terminados que incluyen delitos	Eficacia en la persecución penal	Sí Vinculación directa con	Sí Relevante para	No Si bien se entiende el	Sí Muy adecuado y meta	Sí Permite revisión de

Indicador Ministerio Público	Área Prioritaria	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
determinados		la implementación de la eficacia en la persecución penal	asegurar la Misión Institucional y el Área Prioritaria	concepto de focos investigativos, no es fácil vincular el promedio con la eficacia en la persecución penal	razonable	sus resultados y asegura su confiabilidad
Satisfacción neta de los/as usuarios/as con los servicios recibidos de la Institución	Relación y atención de usuarios	Sí Vinculación directa con la relación y atención de usuarios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Respuesta oportuna a solicitudes ingresadas por los espacios de atención presencial y web del Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU).	Relación y atención de usuarios	Sí Vinculación directa con la relación y atención de usuarios	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Programa de trabajo del Sistema de Seguridad de la Información del Ministerio Público	Gestión Institucional	Si Vinculación directa con la gestión institucional	No Más que la medición de las actividades del programa de trabajo, se recomienda medir los resultados de las actividades	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No Durante el primer semestre en los programas de trabajo se definen sólo 4 actividades y unas de ellas corresponden a	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador Ministerio Público	Área Prioritaria	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
			planificadas. Estarían en línea con la Misión Institucional.		“Elaborar el programa de trabajo para el segundo semestre”. La meta no es relevante ni está sustentada en función de parámetros claros.	
Programa de trabajo iniciativa de Innovación en el Ministerio Público	Gestión Institucional	No La formulación del indicador como plan de trabajo limita el seguimiento del resultado del proceso de innovación del MP en relación al valor generado por reducción de tiempos, ahorro de costo, mayor valoración ciudadana o mejor cobertura, entre otros.	No Más que la medición de las actividades del programa de trabajo, se recomienda medir los resultados de las actividades planificadas. Estarían en línea con la Misión Institucional.	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No Durante el primer semestre en los programas de trabajo se definen sólo 4 actividades y unas de ellas corresponden a “Elaborar el programa de trabajo para el segundo semestre”. La meta no es relevante ni está sustentada en función de parámetros claros	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

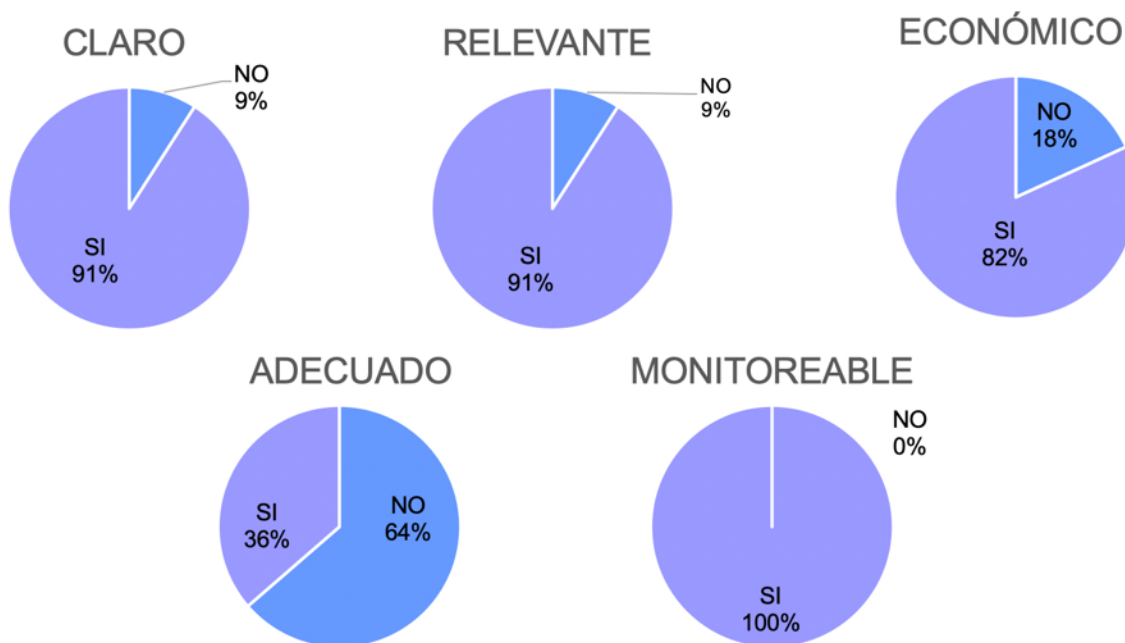
7

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 65: 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. Las restantes dimensiones son altamente pertinentes para los indicadores analizados.

8

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 66: Indicadores Transversales Proceso de Validación Técnica Externa 2022

Objetivo de Gestión	Nº	Nombre Indicador Transversal	Indicadores Analizados
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Tasa de Accidentes Laborales	28
	2	Medidas de Equidad de Género	160
	3	Informes de Dotación de Personal	18
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	4	Índice Eficiencia Energética	152
	5	Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29	174
	6	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	43
	7	Licitaciones con dos o menos Oferentes	171
Objetivo 3: Calidad de los servicios	8	Satisfacción Neta de Usuarios	63
	9	Reclamos Respondidos	147
	10	Trámites Digitales	136
	11	Solicitudes de Acceso a la Información Pública	83
	Total		1.175

Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla 67: Análisis de Mediciones de los Indicadores Transversales

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Tasa de Accidentes Laborales	<p>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p> <p>Gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador está directamente vinculado con gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado</p>	<p>Sí</p> <p>Cálculo de forma práctica y costo/eficiente</p>	<p>Sí</p> <p>Indicador adecuado con la gestión que hacen los servicios para disminuir los accidentes laborales. Metas adecuadas y se pueden comparar entre servicios o sectores similares.</p>	<p>Sí</p> <p>Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad</p>
Medidas de Equidad de Género	<p>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p> <p>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</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador está directamente vinculado con contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado</p>	<p>Por evaluar, la documentación para acreditar el cumplimiento de las medidas es variada y amplia, aunque la estandarización actual ayuda en el proceso de revisión.</p> <p>En efecto, dado que el Validador Externo solo revisa la carta de la Red Expertos/as, no es posible determinar el costo de tiempo y gestiones de los servicios para acreditar el cumplimiento de las medidas</p>	<p>Parcialmente</p> <p>Sería deseable que cada Servicio hiciera una breve síntesis de lo realizado en los últimos años, para evaluar los avances en la materia. Por ejemplo, comparar las medidas implementadas de un año a otro y/o a cuantas personas llega la implementación de la medida.</p>	<p>Sí</p> <p>Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad</p>

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Informes de Dotación de Personal	<p>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p> <p>Mejorar la eficacia y eficiencia en el gasto público, a través del mejoramiento de procesos y sistemas de información financiera, administrativa y de gestión, que posibiliten la oportuna disponibilidad de información relevante, consistente y confiable sobre el personal disponible y su gasto asociado</p>	<p>Parcialmente</p> <p>El indicador está vinculado indirectamente a mejorar la eficacia en el gasto público, pues solo registra la información del gasto personal y no necesariamente la eficiencia de dicho gasto</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado. No obstante, solo 12 Servicios lo comprometen dentro de sus indicadores</p>	<p>Sí</p> <p>Cálculo de forma práctica y costo/eficiente</p>	<p>Parcialmente</p> <p>Los resultados del indicador pueden reflejar otras variables externas en función de aumentos de gasto por nuevas prestaciones o proyectos puntuales</p>	<p>Sí</p> <p>Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad</p>
Índice Eficiencia Energética	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p> <p>Contribuir al buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico de los consumos energéticos del Servicio, procurando su disminución paulatina, en función de las condiciones propias de cada Institución</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador está directamente vinculado con el buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado</p>	<p>No</p> <p>Si bien los datos se encuentran en un sitio web único, la fórmula de cálculo y las precisiones a los períodos de medición hacen que no se un indicador costo/eficiente en su cálculo</p>	<p>Sí</p> <p>Indicador adecuado con la gestión de los servicios públicos en hacer más eficiente el uso de energía</p>	<p>Sí</p> <p>Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad</p>

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p> <p>Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos en los meses finales del año</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador está directamente vinculado con la planificación y eficiencia en el gasto público</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado</p>	<p>Sí</p> <p>Cálculo de forma práctica y costo/eficiente, según información registrada en SIGFE</p>	<p>Parcialmente</p> <p>Indicador adecuado, pero pueden existir aumentos de gastos provenientes de fluctuaciones externas (tipos de cambio, mano de obra, incremento de precios, entre otros) que deberían ser considerados en el resultado. Por ejemplo, se pueden usar indicadores del INE o de la industria, y cuando se aumente cierto porcentaje de incremento, se reconozca como fluctuación externa.</p>	<p>Sí</p> <p>Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad</p>
Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p> <p>Mejorar la eficiencia del gasto de inversión en obras de infraestructura pública</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador está directamente vinculado con la eficiencia del gasto de inversión en obras de infraestructura pública</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado</p>	<p>Sí</p> <p>Cálculo de forma práctica y costo/eficiente</p>	<p>Parcialmente</p> <p>Indicador adecuado, pero pueden existir aumentos de gastos provenientes de fluctuaciones externas (tipos de cambio, mano de obra, incremento de</p>	<p>Sí</p> <p>Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad</p>

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
					<p>precios, entre otros) que deberían ser considerados en el resultado</p> <p>Además, este indicador mide desde el contrato inicial hasta la liquidación de contratos, pero existe un hito intermedio de Recepción final el que podría ocurrir un año antes de la liquidación, por tanto los servicios podrían conocer la meta cuando la deben formular</p>	
Licitaciones con dos o menos Oferentes	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p> <p>Contar con procesos de compra participativos y eficientes</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador está directamente vinculado con procesos de compra participativos y eficientes</p>	<p>Parcialmente</p> <p>El indicador cubre solo una parte del proceso de compra (licitaciones con dos o menos oferentes), pero la eficiencia y participación podría medirse también de otras formas. Como, por ejemplo, porcentaje de compras totales realizadas vía</p>	<p>Sí</p> <p>Cálculo de forma práctica y costo/eficiente, según información registrada en www.mercadopublico.cl</p>	<p>Parcialmente</p> <p>El indicador es adecuado y mide, en cierto grado, el esfuerzo del servicio en tener procesos participativos y eficientes. Particularmente, el año 2022 hubo un efecto inflacionario externo que afectó los resultados</p>	<p>Sí</p> <p>Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad</p>

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
			licitaciones o promedio de oferentes por licitación			
Satisfacción Neta de Usuarios	Objetivo 3: Calidad de los servicios Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las Instituciones del Estado	Sí El indicador está directamente vinculado con mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones del Estado	Sí El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado para medir calidad y percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos.	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Reclamos Respondidos	Objetivo 3: Calidad de los servicios Mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las Instituciones del Estado	Sí El indicador está directamente vinculado con mejorar la calidad de servicio que los ciudadanos reciben de las Instituciones del Estado	Sí El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Parcialmente El indicador mide solo un elemento de la calidad de la atención recibida (reclamos respondidos), existiendo otros parámetros que se pudiesen evaluar. Como, por ejemplo, tiempo de respuesta, respuestas no satisfactorias o respuestas derivadas a otros servicios.	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Trámites Digitales	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p> <p>Facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante la digitalización de trámites, en el marco de la meta presidencial de un 80% de trámites disponibles en línea</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador está directamente vinculado con facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante la digitalización de trámites</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado</p>	<p>Sí</p> <p>Cálculo de forma práctica y costo/eficiente</p>	<p>Parcialmente</p> <p>En efecto, el juicio es “parcialmente”, pues si bien se busca facilitar y simplificar el acceso a lo servicios del Estado de ciudadanos y empresas, el indicador también podría medir el nivel de satisfacción de los usuarios con las “respuestas” a sus requerimientos en los trámites en línea</p>	<p>Sí</p> <p>Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad</p>
Solicitudes de Acceso a la Información Pública	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p> <p>Responder las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en un plazo máximo de 15 días</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador está directamente vinculado las solicitudes de acceso a la información pública</p>	<p>Sí</p> <p>El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado</p>	<p>Sí</p> <p>Cálculo de forma práctica y costo/eficiente</p>	<p>Sí</p> <p>Muy adecuado para medir la eficacia y eficiencia en las respuestas de acceso a información pública</p>	<p>Sí</p> <p>Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad</p>

Fuente: Elaboración propia.

9 ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

En este capítulo se llevará a cabo un análisis evaluativo del **Sistema de Planificación y Control de Gestión**. El análisis incluirá una comparación con la versión del Programa Marco 2023, así como la evaluación de la pertinencia de los objetivos y requisitos técnicos diseñados y la confiabilidad y pertinencia de los medios de verificación presentados para reflejar adecuadamente los resultados. Este análisis permitirá emitir juicios evaluativos sobre la efectividad del Sistema de Planificación y Control de Gestión y su capacidad para cumplir con los objetivos estratégicos establecidos.

Comparación con la Versión del Programa Marco 2023

La relevancia de contar con un **Sistema de Planificación y Control de Gestión** o un **Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación**, funcionando en una entidad, estriba en que se trata de una herramienta que aumenta la probabilidad de alcanzar los objetivos institucionales, teniendo como base lo transversal de sus objetivos y que cubre a toda la entidad, además, que provee de información para la toma de decisiones y contribuye a lograr los objetivos institucionales.

La planificación estratégica permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer para alcanzar los objetivos institucionales.

Tabla 68: Comparación SPCG 2022 vs. SIM&E 2023

	SPCG 2022	SIM&E 2023
Sistema	Planificación y Control de Gestión	PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN
Objetivo	Diseñar e implementar gradualmente (etapas de desarrollo) procesos de planificación y sistemas de información para la gestión; que permitan a la Institución disponer de información para apoyar la toma de decisiones y rendición de cuentas de su gestión Institucional.	Diseñar e implementar gradualmente procesos de planificación, monitoreo y evaluación que permitan a la Institución disponer de información necesaria, suficiente y oportuna para apoyar la toma de decisiones y la rendición de cuentas de su gestión Institucional.

Fuente: Elaboración propia.

ANÁLISIS COMPARADO ETAPA 1: OBJETIVO 1 – SPCG 2022 y SIM&E 2023

	SPCG 2022	SIM&E 2023
ETAPA 1		
OBJETIVO 1	La institución establece o actualiza y difunde las Definiciones Estratégicas (misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos, organismos colaboradores y clientes/usuarios/beneficiarios), de acuerdo con su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarlas, y recursos asignados, y las presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A-1).	La Institución elabora, presenta y difunde la Planificación Estratégica de acuerdo con su legislación, y las presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A-1 Definiciones Estratégicas).
REQUISITOS TÉCNICOS	La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, de acuerdo con su legislación, a las Definiciones Estratégicas Ministeriales vigentes, prioridades presupuestarias, y a recursos asignados en la Ley de Presupuestos, considerando lo siguiente: 1. Misión. Esto es, permite identificar en su declaración el qué, cómo, para quién define su razón de ser la institución. 2. Identificación de los objetivos estratégicos ministeriales, aplicables al Servicio, establecidos por el Ministerio del ramo con SEGPRES. 3. Definición de Objetivos estratégicos del Servicio expresados como resultados esperados y medibles. 4. Productos estratégicos, sub-productos y productos específicos definidos como bienes y/o servicios y su vinculación con la oferta programática, cuando corresponda. 5. Organismos Colaboradores de sus funciones. 6. Clientes/usuarios/beneficiarios claros, precisos, cuantificables, y que corresponden a quienes reciben los productos estratégicos. 7. Gasto distribuido por producto estratégico y/o gestión interna según corresponda. 8. Difusión, por parte del Jefe de Servicio y su equipo directivo de las Definiciones Estratégicas a los funcionarios de la Institución.	La Institución elabora y presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente la Planificación Estratégica, de acuerdo con su legislación y la Planificación Estratégica Ministerial vigente, considerando lo siguiente: 1. Misión. Esto es, la Institución define su razón de ser, identificando en su declaración el qué, el cómo y el para quién. 2. Identificación de los Objetivos Estratégicos Ministeriales (OEM), aplicables al Servicio, establecidos por el Ministerio del ramo con SEGPRES. 3. Definición de Objetivos Estratégicos del Servicio (OES) expresados como resultados esperados. 4. Identificación de los bienes y/o servicios finales provistos por el Servicio a los ciudadanos y/o usuarios. 5. Levantamiento y definición de Centros de Responsabilidad y su vinculación respecto de la ejecución de Programas a provisión de Bienes o Servicios Relevantes. 6. El Jefe de servicio y su Equipo Directivo difunde la Planificación Estratégica a sus funcionarios/as, así como la publica en la página WEB.

Fuente: Elaboración propia.

El **Objetivo 1** es el punto de partida para comenzar a desarrollar la planificación estratégica y el “Formulario A-1”, y entregar la claridad básica y necesaria para la implementación del resto de las Etapas y Objetivos.

ASPECTOS POSITIVOS:

1. Se valora la modificación de “Definiciones Estratégicas” a Planificación Estratégica, ya que este último es un proceso mucho más completo, e incluye al primero.

2. Se destaca lo positivo de modificar el requisito técnico “8. Difusión, por parte del Jefe de Servicio y su equipo directivo de las Definiciones Estratégicas a los funcionarios de la Institución” por el requisito técnico “6. El Jefe de servicio y su Equipo Directivo difunde la Planificación Estratégica a sus funcionarios/as, así como la publica en la página WEB”, ya que da a conocer los resultados del proceso de Planificación Estratégica del Servicio a la ciudadanía a través de su página web, respondiendo de mejor manera a al deber del Estado, de garantizar el acceso a la información y que esta sea clara, fidedigna y transparente.

ASPECTOS QUE REQUIEREN MEJORAS O INSTRUCCIONES COMPLEMENTARIAS:

1. El cambio realizado a nivel del OBJETIVO 1, no deja claramente establecido los lineamientos de lo que se espera obtener como resultado y contenido en el formulario A-1, al reemplazar “Definiciones estratégicas” por “Planificación Estratégica”, pudiendo mejorarse dando una mayor orientación a los Servicios, tal vez en un documento complementario, que fortalezca las instancias claves del desarrollo de un buen proceso (y actividades) de la Planificación Estratégica.
2. Requisito Técnico N°3: Se eliminó del requisito, que los resultados esperados sean “medibles”, esto implica una disyuntiva en los resultados, ¿si no es posible medir?, ¿Cómo se sabe que es el resultado esperado? Se sugiere re-incorporar y apoyar a los Servicios en la mejor comprensión de cómo medir y el sentido de que los resultados esperados sean medible y demostrables.
3. Se eliminaron los Requisitos Técnicos 5 y 6: “5. Organismos Colaboradores de sus funciones” y “6. Clientes/usuarios/beneficiarios claros, precisos, cuantificables, y que corresponden a quienes reciben los productos estratégicos”; sobre todo haber eliminado este último empobrece el proceso de Planificación Estratégica, ya que LAS NECESIDADES de los usuarios y destinatarios finales de los Bienes y/o Servicios que entrega el Servicio DEBE ser el centro y esencia de todo proceso de Planificación Estratégica.

ANÁLISIS COMPARADO ETAPA 2: OBJETIVO 2 – SPCG 2022 y SIM&E 2023

	SPCG 2022	SIM&E 2023
ETAPA 2		
OBJETIVO 2	La institución diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior y considerando al menos la definición de procesos estratégicos, procesos de soporte y de centros de responsabilidad; la Identificación de los Indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la provisión de bienes y servicios y en los procesos de soporte, y el diseño de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño.	La Institución diseña el Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (SIM&E) tomando como base la planificación establecida en la etapa anterior y considerando al menos los instrumentos de planificación y evaluación que aplique, así como la identificación de los indicadores de desempeño relevantes.
REQUISITOS TÉCNICOS	<p>El Servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento y definición de centros de responsabilidad. 2. Identificación de los procesos institucionales y sus interacciones, a través del mapa de procesos institucionales, asegurando su vinculación con las definiciones estratégicas identificadas en la etapa anterior. 3. Definición de los Indicadores de desempeño relevantes para medir la provisión de bienes y/o servicios y procesos de soporte: <ul style="list-style-type: none"> - Identificando dimensiones y ámbitos de control. - Señalando correctamente nombre y fórmula de cálculo. - Estimando una meta, cuando corresponda. - Señalando el producto (bien y/o servicio) o procesos, al que se vincula. - Señalando los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información. 	<p>El Servicio diseña el Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación (SIM&E), que deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que apliquen a la Institución (por ejemplo: Formulario H, evaluación ex-ante, evaluaciones ex-post de programas, Convenio de Alta Dirección Pública, ADP, Convenio de Desempeño Colectivo CDC. Seguimiento de Compromisos de Gobierno, y monitoreo de oferta programática, entre otros). 2. Definición de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro de los objetivos estratégicos, así como aquellos aspectos de instalación institucional definidos en la ley que rige al Servicio, cuando sea pertinente según la Red de Expertos. Estos indicadores los presenta en el proceso de formulación presupuestaria año t+1 (Formulario H), señalando correctamente nombre y fórmula de cálculo. Identificando dimensiones y ámbitos de control. 3. Definición de los medios de verificación de acuerdo con los instrumentos de recolección y sistematización de la información disponibles para el seguimiento y cuantificación de los resultados de los indicadores del Formulario H año t+1.

Fuente: Elaboración propia.

En el **Objetivo 2** se implementa la modificación desde el diseño de un Sistema de Información para la Gestión, a el diseño de un Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (SIM&E), en coherencia con la Planificación Estratégica desarrollada en el Objetivo 1.

ASPECTOS POSITIVOS:

1. Muy positivo que se integren al SIM&E los instrumentos de planificación y evaluación que apliquen a cada Servicio (por ejemplo: Formulario H, evaluación ex-ante, evaluaciones ex-post de programas, Convenio de Alta Dirección Pública, ADP, Convenio de Desempeño Colectivo CDC. Seguimiento de Compromisos de Gobierno, y monitoreo de oferta programática, entre otros), ya que se incluyen los desafíos reales que el Servicio ha comprometido y que se encuentra trabajando para mejorar su gestión en beneficio de la Ciudadanía/sus Usuarios/as.

2. También se valora en forma muy positiva, que los Servicios definan los medios de verificación de acuerdo con los instrumentos de recolección y sistematización de la información disponibles para el seguimiento y cuantificación de los resultados de los indicadores del Formulario H año t+1, de cada Servicio, pudiendo existir varios medios de verificación comunes, pero también otros propios del Servicio, evitando el doble trabajo de generar “los exigidos por este Sistema” además de los propios del Servicio.

COMPARADO ETAPA 3: OBJETIVOS 3 y 4 - SPCG 2022 y SIM&E 2023

	SPCG 2022	SIM&E 2023
ETAPA 3		
OBJETIVO 3	La institución tiene en pleno funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos y operan todos los sistemas de recolección y sistematización de la información y por lo tanto las autoridades de la Institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones.	La Institución tiene en pleno funcionamiento el SIM&E y mide los indicadores de desempeño construidos, informa los instrumentos de M&E y operan los sistemas de recolección y sistematización de la información.
REQUISITOS TÉCNICOS	El Servicio tiene en pleno funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión, para lo cual: 1. Mide correctamente los indicadores de desempeño elaborados e identificados, esto es: - Es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación. - Los valores informados en los medios de verificación son consistentes con información del mismo medio de verificación o con la contenida en otros medios de verificación, y no presentan errores y/u omisiones. - Los valores informados corresponden al alcance y/o periodo de medición.	El Servicio tiene en pleno funcionamiento el Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación (SIM&E), para lo cual: 1. Mide correctamente los indicadores de desempeño elaborados e identificados, lo que significa que: - Es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación. - Los valores informados corresponden al alcance y/o período de medición. 2. Cumple con los requisitos de información y plazos comunicados por la Dirección de Presupuestos para cada instrumento identificado en la Etapa 2 (Formulario H, Monitoreo (DIPRES - Subsecretaría de Evaluación Social) y Evaluación Ex-Ante (DIPRES — Subsecretaría de Evaluación Social) y Ex-Post, si aplicaran.
OBJETIVO 4	La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño (Formulario H) que miden los aspectos relevantes de su gestión.	Se eliminó este Objetivo 4.
REQUISITOS TÉCNICOS	El Servicio presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño vinculados a productos estratégicos, cumpliendo con los siguientes aspectos: 1. Selecciona indicadores del sistema de información para la gestión. 2. Miden los aspectos relevantes de la gestión del Servicio cuando al menos el 70% del presupuesto total del Servicio cuenta con Indicadores de desempeño. 3. La meta de cada indicador cuenta con la opinión favorable de la Dirección de Presupuestos. 4. Los indicadores están correctamente formulados, cuando se presentan sin errores, y/u omisiones: nombre del indicador, fórmula de cálculo, ámbito de control y dimensión, vinculación con productos estratégicos, notas técnicas, cuando corresponda y medios de verificación.	Se eliminaron estos requisitos Técnicos asociados al antiguo Objetivo 4.

Fuente: Elaboración propia.

ASPECTOS POSITIVOS:

1. Se valora la fusión del Objetivo 4, en el Objetivo 3, incorporando dichas actividades como parte del funcionamiento del Sistema de SIM&E y como parte de la actividad normal y orientada por la Dirección de Presupuestos.
2. Se incorporan, los distintos instrumentos administrados por cada Servicio, en coherencia con la Etapa 2 – Objetivo 2.

ASPECTOS QUE REQUIEREN MEJORAS O INSTRUCCIONES COMPLEMENTARIAS:

1. Para la correcta elaboración de los Indicadores, se requiere mantener desde DIPRES, orientaciones claras y ojalá un Taller práctico de aprendizaje y aplicación a la realidad de cada Servicio.

COMPARADO ETAPA 4: OBJETIVOS 5 y 6 - SPCG 2022 y SIM&E 2023

	SPCG 2022	SIM&E 2023
ETAPA 4		
OBJETIVO 5	La institución evalúa el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año.	NUEVO OBJETIVO 4: La Institución evalúa en el año, el resultado de los instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación comprometidos en la formulación del presupuesto del año t-1, asegurando la calidad de la información, así como la usabilidad de ella para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.
REQUISITOS TÉCNICOS	<p>El Servicio evalúa los resultados de los indicadores de desempeño comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año. Para ello:</p> <p>1. Compara los datos efectivos con la meta de cada indicador, considerando la comparación de cada operando (numerador y denominador) como el valor efectivo del indicador.</p> <p>Para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analiza los resultados de cada indicador cumplido, no cumplido o sobre cumplido, e identifica las causas de dicho resultado, con el centro de responsabilidad correspondiente. 2. Mide correctamente, esto es: <ul style="list-style-type: none"> - Es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación; - Los valores informados en los medios de verificación son consistentes con la información del mismo medio de verificación o con la contenida en otros medios de verificación, y no presentan errores y/u omisiones; - Los valores informados en el aplicativo dispuesto por DIPRES, corresponden a los señalados en los medios de verificación; - Los valores informados corresponden al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta. 	<p>El Servicio evalúa el desempeño en el año t, considerando los resultados de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación comprometidos en la formulación del presupuesto del año t- 1.</p> <p>Para ello:</p> <p>Realiza un proceso que garantice o asegure la calidad de los datos, entre ellos auditoría(s) de datos, validación externa, validación de la Auditoría Interna u otro medio o instrumento que defina el Servicio para estos efectos. La calidad de datos se entenderá como aquella que cumple al menos, con los siguientes atributos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Exactitud: Grado en el que los datos representan correctamente el verdadero valor del atributo deseado de un concepto o evento en un contexto de uso específico. 2. Completitud: Grado en el que los datos asociados con una entidad tienen valor para todos los atributos esperados e instancias de entidades relacionadas en un contexto de uso específico. 3. Consistencia: Grado en el que los datos están libres de contradicción y son coherentes con otros datos en un contexto de uso específico. 4. Credibilidad/Confianza: Grado en el que los datos tienen atributos que se consideran ciertos y creíbles en un contexto de uso específico. La credibilidad incluye el concepto de autenticidad (la veracidad de los orígenes de datos). 5. Actualidad: Grado en el que los datos tienen atributos de oportunidad en un contexto de uso a requerimiento específico. 6. El Jefe(a) de Servicio y/o el Equipo Directivo, en conocimiento del desempeño y/o resultados emanados del Sistema de M&E, usa dicha data e información en la toma de decisiones y/o realiza acciones en base a los principales hallazgos y/o desviaciones detectadas, emitiendo un informe de las principales decisiones tomadas en virtud de ello. Dicha data o información puede, por ejemplo, provenir de evaluaciones ex-ante o ex-post, así como de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación. Las decisiones de la Dirección del Servicio, en el marco de sus objetivos estratégicos, deberán referirse a acciones a tomar en el año t y/o año t+1, cuando sea aplicable, en los siguientes ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión interna de la Institución • Gestión presupuestaria, o • Políticas y/o programas públicos. 7. El/la Jefe(a) de Servicio Informa al Equipo Directivo, a Ion (funcionarios/as, y difunde a la ciudadanía los
OBJETIVO 6	La institución elabora el Programa de Seguimiento para los indicadores no cumplidos de los Indicadores evaluados presentados en la formulación del presupuesto para el presente año, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables.	Se eliminó este Objetivo 6.
REQUISITOS TÉCNICOS	<p>El Servicio elabora un Programa de Seguimiento para el año siguiente de los indicadores evaluados que hayan sido o no afectados por causas externas justificadas, señalando al menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las recomendaciones de mejoramiento que surgen del análisis de los resultados de todos los Indicadores no cumplidos hayan sido o no afectados por causas externas justificadas. 2. Los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido por cada indicador, derivados de las recomendaciones de mejoramiento formuladas, identificando las actividades, los plazos de ejecución, responsables y medios de verificación. 	Se eliminaron estos requisitos Técnicos asociados al antiguo Objetivo 6.

En la Etapa 4 de la versión 2023, se han incorporado la mayor parte de los Requisitos Técnicos del Objetivo 5 y 6 de la versión 2022, fusionándolos en una sola etapa con el objetivo 4.

Dicha fusión, define en términos amplios y sintéticos, los contenidos de la versión anterior (2022). Para asegurar su correcto cumplimiento, se recomienda que DIPRES defina, difunda y oriente a los Servicios, en un documento complementario, los términos específicos del nivel de cumplimiento esperado para la etapa. Asimismo, se recomienda, además, que proporcione a los Servicios formatos estandarizados con los contenidos de la nueva versión.

Además, se recomienda que DIPRES persevere en el acompañamiento a los Servicios, a fin de orientar sobre la manera en que se entienden cumplidos los requisitos de los objetivos fusionados.

Finalmente, se sugiere que DIPRES fije evaluaciones preliminares (al 30-06-2023 y 30-09-2023) para aquellos Servicios que en el ejercicio anterior, si bien han cumplido formalmente con el SPCG, aún es posible profundizar con mejoras al Sistema.

ASPECTOS POSITIVOS:

1.- Se Valora la incorporación de los siguientes aspectos:

- Sobre rendición de cuentas en la web del Servicio (N°7 del Requisito Técnico único), puesto que informa a la ciudadanía los logros alcanzados por la entidad en el periodo anual.
- La incorporación de auditorías ex antes, ex post, tanto internas como externas (Inciso segundo del Requisito Técnico único), ya que proporciona aseguramiento sobre la calidad de la información en la forma de datos del Sistema.
- Simplifica la cantidad de objetivos y Requisitos Técnicos, lo que evita que sea más extensa la definición del SPCG.

ASPECTOS QUE REQUIEREN MEJORAS O INSTRUCCIONES COMPLEMENTARIAS:

1. Lo sintético y abstracto del nuevo texto de los Requisitos Técnicos que fusionan los Objetivos 4, 5 y 6 en uno sólo, no aseguran el cumplimiento ni facilitan la evaluación externa, debido a que el flujo natural del SPCG no se muestra tan nítido en las siguientes partes:
 - Evaluación de los resultados de los indicadores

- Seguimiento
- Implementación de acciones para la mejora continua

En efecto, como dichas partes del proceso no se encuentran expresados en términos más operativos, de modo que permita asegurar el logro de los objetivos del SPCG, conlleva que DIPRES requiera complementar con pautas o instructivos de cumplimiento y formatos para estandarizar y explicitar con un mayor nivel de detalle lo que se espera que los Servicio ejecuten, para acreditar que han cumplido con el proceso y sus objetivos.

La pertinencia con su objetivo estratégico, la modernización del Estado y la vinculación con un mecanismo de incentivo monetario

Sin duda que mantener un Sistema de Planificación y Control de Gestión o Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación, en los organismos del Estado, es uno de los instrumentos con que cuenta para avanzar en su modernización, en la medida en que las instituciones asuman con compromiso esa labor. Un factor que determina la verificación del compromiso, han sido las Auditorías In Situ, porque han permitido detectar si los Servicios lo asumen en profundidad.

Dar a conocer los resultados de los compromisos de Gestión en las webs de los Servicios, constituye un incentivo para asumir en profundidad el SPCG, ahora SIM&E.

Respecto a la vinculación con un mecanismo de incentivo monetario, se aprecia que el incentivo económico, en la cultura del Estado se lo tiene incorporado como un ingreso permanente del sueldo. Además, ponerlo como incentivo, desde la mirada de las autoridades económicas y laborales, evitan tener que normalizar el deterioro de las remuneraciones del Sector Público,

Valida dicha mirada, el hecho que la gran mayoría de los Servicios cumplen en un 100% el SPCG y sus resultados no siguen la forma de una campana de Gauss.

Una forma de abordarlo, es incorporar al sueldo los montos del incentivo para hacerlo simétrico con la forma asumida por la cultura del Sector Público.

Sin embargo, implicaría crear un nuevo mecanismo de incentivo que siga la tendencia de una campana de Gauss.

Esta forma de encarar la situación de la gestión respecto a incentivos económicos, genera una realidad por todos conocida, que termina haciendo perder credibilidad tanto a las Autoridades como a los funcionarios.

La pertinencia de los objetivos y requisitos técnicos diseñados:

Se aprecia que tanto los objetivos como los Requisitos Técnicos son pertinentes. Sin embargo, los criterios para evaluarlos cuando son aplicados por los Servicios y las instancias de apelación requieren que los mecanismos evaluativos internos del órgano regulador (Comité de Ministros), sean más rigurosos

y mantengan la independencia respecto a las consecuencias sindicales y políticas cuando los efectos sean adversos a los Servicios que no cumplen o los cumplen parcialmente.

La confiabilidad y pertinencia de los medios de verificación presentados para reflejar adecuadamente los resultados

En general, los medios de verificación son pertinentes y reflejan adecuadamente los resultados. Se recomienda incrementar el tamaño de la muestra de los Servicios con Revisiones In Situ.

10 CONCLUSIONES SOBRE JUICIOS EVALUATIVOS: PRINCIPALES IDEAS Y HALLAZGOS OBTENIDOS

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

- a) **Análisis de la muestra de 60 servicios públicos, MAG de la Superintendencia del Medio Ambiente y CGI del Ministerio Público:** utilizando la metodología CREAM, para evaluar los 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. No obstante, se identifican varios servicios que no tienen indicadores asociados a objetivos estratégicos (“Relevante”), como por ejemplo la COMISION CHILENA DE ENERGIA NUCLEAR o los distintos SERVIU, que los pueden estar en otros instrumentos de gestión. En relación a la dimensión “Económico”, en este análisis se ha puesto más precisión en la metodología de cálculo de ciertos indicadores que no se consideran costos-eficiente en su forma de cálculo.

Finalmente, cabe mencionar que cuando los servicios definían objetivos estratégicos referentes a su gestión interna, estos tenían pocos indicadores específicos que midieran 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 64% de ellos 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. Por ejemplo, el indicador de “Trámites Digitales” o el de “Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura”.

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:** al analizar con el Programa Marco 2023, se observan varios avances en el sistema, pero para la correcta elaboración de los Indicadores, se requiere mantener desde DIPRES, orientaciones claras sobre la aplicación a la

realidad de cada Servicio. Es decir, conlleva que la DIPRES requiera complementar con pautas o instructivos de cumplimiento y formatos para estandarizar y explicitar con un mayor nivel de detalle lo que se espera que los Servicio ejecuten, para acreditar que han cumplido con el proceso y sus objetivos.

11 RECOMENDACIONES

En este capítulo de conclusiones se presentarán los principales hallazgos y conclusiones del análisis de los indicadores de gestión del Estado en Chile. A lo largo del informe se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de los indicadores de gestión de una muestra de 60 servicios públicos, MAG de la Superintendencia del Medio Ambiente y CGI del Ministerio Público, utilizando la metodología CREAM. Se han evaluado diversas dimensiones de los indicadores, incluyendo su relevancia estratégica, su monitoreabilidad y su eficiencia económica. En este sentido, las conclusiones de este capítulo son fundamentales para identificar los principales desafíos y oportunidades para mejorar el desempeño de los servicios públicos en Chile y avanzar hacia una gestión más eficiente y transparente.

- a) **Elaboración de Indicadores de Desempeño más Desafiantes:** Definir buenas fórmulas de indicadores es fundamental para evaluar el desempeño de una organización y tomar decisiones informadas. Sin embargo, la definición de indicadores debe ser cuidadosa para evitar el fenómeno del "gaming", en el que los individuos o equipos cambian su comportamiento para maximizar el cumplimiento en los indicadores, en lugar de centrarse en los resultados reales y la creación de valor a largo plazo. A pesar de este riesgo, es importante buscar constantemente mejores formas de medición y evaluación, ya que esto puede impulsar mejoras significativas en la eficiencia, la calidad y la innovación. Si se establecen indicadores claros, precisos y relevantes, se puede fomentar una cultura de mejora continua y aumentar la responsabilidad de las partes interesadas para lograr los objetivos estratégicos. En particular, se recomienda dar una revisión a los indicadores transversales de Trámites Digitales", "Medidas de Equidad de Género" o el de "Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura".

No obstante, para definir buenos indicadores, se debe tener en cuenta que no todos los aspectos de una organización son medibles, y que algunas medidas pueden tener efectos secundarios no deseados. Por lo tanto, es importante abordar la definición de indicadores con una mentalidad de equilibrio y perspectiva a largo plazo. Se debe buscar una combinación adecuada de medidas cuantitativas y cualitativas, y considerar cómo los indicadores pueden interactuar con otros aspectos del entorno organizacional. Además, la participación de las partes interesadas es fundamental para asegurar que los indicadores sean relevantes y estén alineados con los objetivos y prioridades de la organización. En resumen, la definición de indicadores efectivos es un proceso complejo y crítico que requiere un enfoque cuidadoso y bien informado, pero que puede tener un impacto positivo significativo en el desempeño de una organización y su capacidad para lograr sus objetivos estratégicos.

- b) **Avanzar hacia la Automatización del Proceso de Validación:** esto puede ser un paso clave para aumentar la eficiencia y precisión de la medición de desempeño en una organización. Muchos indicadores ya se encuentran en sistemas informáticos y con procesos claros de medición, lo que significa que es posible programar verificaciones automáticas para garantizar la integridad y fiabilidad de los datos. La automatización puede reducir la carga de trabajo manual, minimizar errores y permitir una evaluación más frecuente y ágil del desempeño, lo que puede ser especialmente valioso en entornos dinámicos o de alta complejidad. Sin embargo, la automatización no es una solución inmediata y requiere atención a la calidad de los datos de entrada y el diseño adecuado de los procesos de validación para evitar resultados sesgados. Además, es importante tener en cuenta que la automatización no debe reemplazar la supervisión humana y la revisión regular de los procesos y resultados para garantizar que los indicadores sigan siendo relevantes y útiles para la toma de decisiones.
- c) **Incorporar Otras Dimensiones en la Planificación Estratégica:** La planificación estratégica es un proceso fundamental en la gestión de las instituciones, ya que permite establecer objetivos claros y definir estrategias para alcanzarlos. En este sentido, resulta esencial que las instituciones públicas cuenten con una visión clara y definida, así como con valores institucionales y propósitos estratégicos que guíen su accionar. Además, es importante que los objetivos estratégicos estén acompañados de indicadores que permitan medir su avance y cumplimiento. En este contexto, se presentan una serie de medidas que buscan fomentar la inclusión de estos elementos en la planificación y gestión de las instituciones públicas, con el fin de mejorar su desempeño y eficacia.

En este contexto, se proponen una serie de medidas destinadas a fomentar la inclusión de elementos como la **visión institucional, los valores corporativos o el propósito estratégico** del servicio público, como elementos clave en la planificación y gestión de las instituciones públicas. La inclusión de estos elementos permitiría guiar el accionar de los funcionarios/as en la institución, definir la característica distintiva del servicio en relación a otros y **describir el contexto** en el que se definieron los principales objetivos y/o definiciones estratégicas de la institución. Además, resulta esencial que **todos los objetivos estratégicos de la institución estén acompañados de indicadores estratégicos** de gestión que permitan medir su avance y cumplimiento.