



PANAL
Consultores Asociados

Desarrollo, Innovación y Excelencia para la Gestión.



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



**INFORME DE EVALUACIÓN DE COMPROMISOS DE GESTIÓN Y
RESULTADOS DE DESEMPEÑO 2021
CORREGIDO**

**Servicio de Validación Técnica Externa de Compromisos
de Gestión de Instituciones Públicas, 2021**

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MINISTERIO DE HACIENDA

GRUPO PANAL

Santiago, 13 de julio de 2022

Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN	5
METODOLOGÍA CREAM	6
RESUMEN DE ANÁLISIS DE MUESTRA DE 25 SERVICIOS	8
DETALLE DE ANÁLISIS DE MUESTRA DE 25 SERVICIOS	9
COMISIÓN CHILENA DEL COBRE.....	11
COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA	14
CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN	16
CORPORACION NACIONAL FORESTAL.....	19
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	22
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	24
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PÚBLICA.....	27
DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS	30
DIRECCION DE VIALIDAD.....	32
DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.....	34
ESTADO MAYOR CONJUNTO	37
GENDARMERÍA DE CHILE	39
GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE LOS RÍOS.....	42
INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO	44
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS	47
SERVICIO AEROFOTOGRAMÉTRICO DE LA FUERZA AÉREA DE CHILE	49
SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN GABRIELA MISTRAL.....	52
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	53
SERVICIOS DE SALUD	55
SERVIU REGIÓN DEL MAULE	58
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO.....	61
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN PARVULARIA	64
SUBSECRETARÍA DE LA NIÑEZ.....	66
SUBSECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE.....	68
SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO.....	70
RESUMEN DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES	72

DETALLE DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES.....	73
DETALLE DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE MEDIOAMBIENTE	78
DETALLE DE ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL TIPO DE MEDICIONES DE LOS INDICADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO.....	81
ANÁLISIS Y EMISIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS ACERCA DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN.....	83
SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE META DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO INFORMADOS POR LOS SERVICIOS	84
CONCLUSIONES SOBRE JUICIOS EVALUATIVOS: PRINCIPALES IDEAS Y HALLAZGOS OBTENIDOS.....	85
RECOMENDACIONES.....	87
ANEXO	88
ANEXO 1: REUNIÓN CIERRE CON REDES DE EXPERTOS	88
ANEXO 2: PRESENTACIONES RESULTADOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS	93

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

En particular, en este informe se reporta:

- El análisis de una **muestra de 25 servicios públicos**, en relación a la pertinencia de la medición con los objetivos estratégicos del servicio y sus productos vinculados, la pertinencia de las metas e incumplimientos informados, y la confiabilidad y pertinencia de los medios de verificación. El análisis de basa en la metodología CREAM, utilizada en las evaluaciones realizadas por el Banco Mundial¹.
- 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 2021 y 2022.
- Sistematización y análisis de los resultados de **cumplimiento de meta de los indicadores** de desempeño informados por los Servicios.
- **Conclusiones y recomendaciones** del proceso.

Con todo, este informe pretende sistematizar las opiniones del Equipo Validador del Proceso del año 2021 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>

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.

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

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

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

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

²World 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.

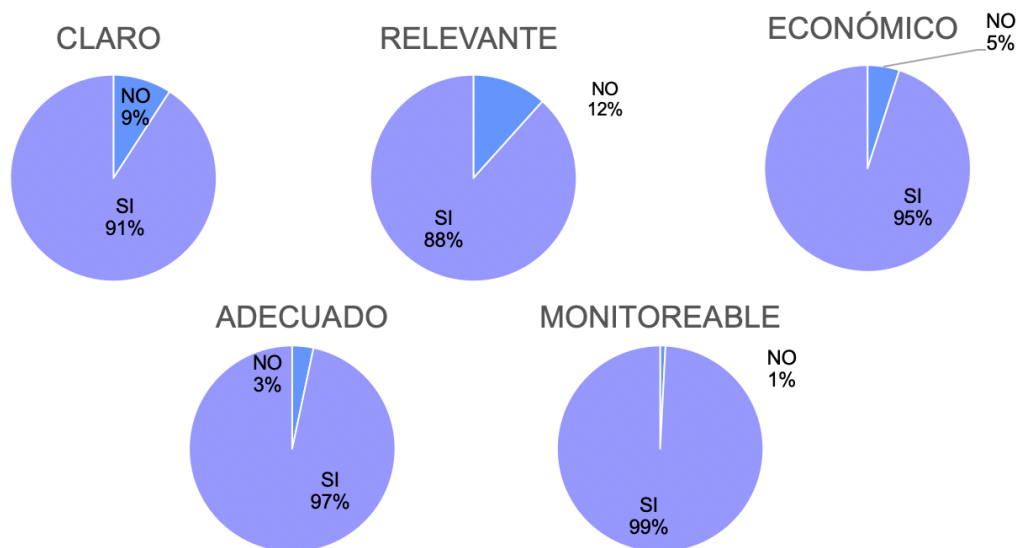
En particular, para el análisis de los compromisos de gestión del proceso de validación técnica externa se indagará en la pertinencia y confiabilidad de los medios de verificación, como por ejemplo, que los archivos sean descargables, que se pueda verificar posibilidad de manipulación, y chequear su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

En este capítulo se resume el análisis de los juicios evaluativos para una muestra de 25 servicios públicos seleccionados entre la Contraparte Técnica de DIPRES y el Equipo Validador Técnico Externo, que en total suman 120 indicadores de gestión.

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

El resumen de los resultados es el siguiente:

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



Fuente: Elaboración propia

Como se observa, las dimensiones de **Claro y Relevante** tienen entre el 9% y 12% de indicadores clasificados como no pertinentes en estas materias según CREAM, siendo el resto de las dimensiones – **Económico, Adecuado y Monitoreable** – bien evaluadas en el diseño del indicador. En particular, la dimensión **Monitoreable** da cuenta del trabajo en la elaboración de medios de verificación y trazabilidad por parte de la Plataforma Web de DIPRES.

D

DETALLE DE ANÁLISIS DE MUESTRA DE 25 SERVICIOS

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

El listado de los servicios a revisar es el siguiente:

Tabla 2: Listado de la muestra de 25 Servicios seleccionados

Nº	Ministerio	Servicio	Indicadores Analizados
1	MINISTERIO DE MINERÍA	COMISIÓN CHILENA DEL COBRE	5
2	MINISTERIO DE ENERGÍA	COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA	5
3	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO	CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN	6
4	MINISTERIO DE AGRICULTURA	CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL	8
5	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	3
6	MINISTERIO DE HACIENDA	DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA	6
7	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PÚBLICA	3
8	MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS	4
9	MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	DIRECCIÓN DE VIALIDAD	7
10	MINISTERIO DE HACIENDA	DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	6
11	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	ESTADO MAYOR CONJUNTO	4
12	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	GENDARMERÍA DE CHILE	6
13	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE LOS RÍOS	4
14	MINISTERIO DE AGRICULTURA	INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO	7
15	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS	3
16	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	SERVICIO AEROFOTOGRAMÉTRICO DE LA FUERZA AÉREA DE CHILE	3
17	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN GABRIELA MISTRAL	0
18	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	6
19	MINISTERIO DE SALUD	SERVICIOS DE SALUD	6
20	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DEL MAULE	5
21	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO	6
22	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN PARVULARIA	4
23	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA	SUBSECRETARÍA DE LA NIÑEZ	4

Nº	Ministerio	Servicio	Indicadores Analizados
24	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	SUBSECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE	4
25	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO	5
Total			120

Fuente: Elaboración propia.

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

COMISIÓN CHILENA DEL COBRE

La **misión institucional** de la Comisión Chilena del Cobre es:

“Asesorar al Gobierno en la elaboración, implementación y evaluación de políticas, estrategias y acciones que contribuyan al desarrollo sustentable del sector minero nacional y a fortalecer el aporte de éste al resto de la economía. Asimismo, resguardar los intereses del Estado en las empresas mineras, fiscalizando y evaluando su gestión e inversiones”.

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

1. Contribuir al diseño, implementación y monitoreo de políticas públicas orientadas al desarrollo sustentable de la minería en Chile y a consolidar su aporte al país, mediante la elaboración de estudios, informes y la participación en actividades nacionales e internacionales.
2. Generar información, estadísticas y análisis, de carácter público, oportuno y confiable, que facilite la toma de decisiones de manera informada de los actores, públicos y privados, y de cumplimiento a requisitos legales.
3. Resguardar los intereses del Estado en sus empresas mineras, informando a las autoridades competentes, los resultados, observaciones y/o recomendaciones, según corresponda, de la fiscalización y evaluación que realiza, de la gestión e inversiones de las empresas, y asesorando a los Ministerios de Minería y Hacienda en la elaboración y seguimiento de los presupuestos de estas empresas.
4. Resguardar los intereses del Estado sobre el sector minero, a través de la fiscalización del valor de las exportaciones/importaciones de cobre y sus subproductos, y de los contratos de inversión extranjera en minería, entre otros, asesorando a los Ministerios y entidades públicas atingentes.

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

Tabla 3: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Comisión Chilena del Cobre

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de informes de fiscalización de las exportaciones de cobre y sus subproductos planificados y cerrados en el año t respecto a los programados en el Plan de Trabajo Anual vigente aprobado por el Consejo	Fiscalización de exportaciones del cobre y sus subproductos	Sí Vinculación directa con fiscalización de exportaciones de cobre y sus subproductos	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 empresas receptoras de inversión extranjera auditadas en el año t respecto del total de empresas de inversión extranjera susceptibles de ser auditadas en el año t	Fiscalización al cumplimiento de los contratos de inversión extranjera	Sí Vinculación directa con fiscalización de los contratos de inversión extranjera	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 informes de auditorías a Empresas Mineras Estatales planificados y cerrados en el año t respecto a los programados en el Plan de Trabajo anual vigente aprobado por el Consejo	Fiscalización a las empresas mineras del Estado	Sí Vinculación directa con fiscalización de los contratos de inversión extranjera	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos, pues está más orientado a medir la gestión del Consejo respecto las auditorías realizadas en lugar de centrarse en los resultados, observaciones y/o recomendaciones de la fiscalización y evaluación que realiza, que es el objetivo del Objetivo Estratégico N° 3.	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No El indicador refleja la eficiencia en la gestión más que en los resultados de los informes de auditoría, pues está más orientado a medir la gestión del Consejo respecto las auditorías realizadas en lugar de centrarse en los resultados, observaciones y/o recomendaciones de la fiscalización y evaluación que realiza, que es el objetivo del Objetivo Estratégico N° 3.	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Informes Semanales del Mercado del Cobre difundidos a usuarios Newsletter en forma oportuna en el año t respecto al total de Informes Semanales del Mercado del Cobre emitidos por Cochilco en el año t	Estudios	Sí Vinculación directa con estudios de forma oportuna	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 principales en ejecución con seguimiento en el año t respecto al total de proyectos	Evaluación de inversiones y gestión de las empresas mineras del Estado.	Parcialmente No abarca 100% el producto estratégico	No El indicador no es preciso en la medición de los	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No El indicador no refleja los cambios en los resultados por	Sí Permite revisión de sus resultados y

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
principales en ejecución en el año t			Objetivos Estratégicos		<p>los diferentes niveles de seguimiento de un proyecto.</p> <p>En efecto, el indicador está más orientado a medir la gestión del Consejo respecto al seguimiento de proyectos principales, no quedando del todo clara su impacto en el producto estratégico Evaluación de inversiones y gestión de las empresas mineras del Estado. Además, no existe una relación directa entre hacer seguimiento de los proyectos con los hitos que menciona la nota técnica.</p>	asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional, pero algunos reflejan parcialmente el logro de los objetivos estratégicos.

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

La **misión institucional** de la Comisión Nacional de Energía es:

“Generar condiciones para un desarrollo seguro, sostenible, diversificado y de precios eficientes de los mercados energéticos chilenos a través de la generación de propuestas al Ministerio de Energía de carácter regulatorio que permitan cumplir los objetivos de política pública, monitoreo, análisis, tarifación y dictación de normativas técnicas, económicas y de seguridad, así como asesorar a las autoridades en las materias del sector energético”.

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

1. Implementar la regulación económica de los mercados energéticos en los casos y formas que establezca la legislación, con el objeto de contribuir a generar las condiciones para un desarrollo confiable, sustentable, inclusivo y de precios razonables.
2. Desarrollar, proponer y dictar las normas legales, reglamentarias, técnicas, económicas y de seguridad que se requieran para lograr los objetivos de Política Energética en los mercados de referencia.
3. Generar información oportuna y correcta a través del monitoreo, seguimiento y proyección de los niveles de confiabilidad, sustentabilidad y precios de los mercados energéticos, con el objeto de apoyar la adecuada toma de decisiones.

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 Nacional de Energía

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Decretos de Precio Nudo publicados en el período t, modificados por causas atribuibles al Informe Técnico que elabora la CNE	Fijaciones Tarifarias de los Segmentos del Sector Eléctrico.	Sí Vinculación directa con fijaciones tarifarias de los segmentos del sector eléctrico	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 decretos de precios de paridad y referencia, relativos a la Ley N° 19.030, modificados por causas atribuibles al informe técnico que elabora la CNE	Determinación de componentes necesarios para la estabilización de precios de combustibles	Sí Vinculación directa con estabilización de precios de combustibles	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los	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
	derivados del petróleo.	derivados del petróleo.	Objetivos Estratégicos			
Porcentaje de informes de Índices de Precios de Combustibles para Precio Nudo de Largo Plazo modificados por causas atribuibles a la CNE	Determinación de componentes necesarios para la estabilización de precios de combustibles derivados del petróleo.	Sí Vinculación directa con estabilización de precios de combustibles derivados del petróleo.	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 Informes de inventario promedio de combustible en Chile publicados en la WEB CNE	Institucional	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	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 meses del año en que las Publicaciones del Precio Medio de Mercado se realizan dentro de los primeros 3 días hábiles del mes.	Fijaciones Tarifarias de los Segmentos del Sector Eléctrico.	si El indicador es claro en reflejar como producto estratégico las fijaciones tarifarias de los segmentos del sector eléctrico, generando información oportuna y correcta (Objetivo Estratégico N° 3).	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.

CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN

La **misión institucional** de la Corporación de Fomento de la Producción es:

“Mejorar la competitividad y la diversificación productiva del país, a través del fomento a la inversión, la innovación y el emprendimiento, fortaleciendo, además, el capital humano y las capacidades tecnológicas para alcanzar el desarrollo sostenible y territorialmente equilibrado”.

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

1. Mejorar las condiciones de Acceso al Financiamiento, a través de Programas de Coberturas, FONDEO, Fondos de Inversión, Créditos y nuevos productos financieros para aumentar la productividad de las empresas.
2. Fomentar el Emprendimiento mediante subsidios, plataformas de apoyo y promoción de cultura para facilitar la puesta en marcha, crecimiento e internacionalización de nuevas empresas.
3. Mejorar la capacidad productiva de las empresas y los territorios, apoyando la adopción de conocimientos, prácticas y herramientas tecnológicas, e impulsando el desarrollo de redes de coordinación para aumentar su competitividad.
4. Promover la innovación de las PYMES, fortaleciendo sus capacidades, apoyando sus procesos de innovación para su escalamiento, e impulsando nuevas formas de innovación que permitan mejorar la productividad y/o competitividad del país.
5. Fortalecer el desarrollo tecnológico productivo potenciando el desarrollo y difusión de tecnologías con fines productivos, para apoyar la innovación productiva o empresarial.
6. Mantener una adecuada Gestión Financiera para asegurar niveles óptimos de rentabilidad, liquidez y seguridad del patrimonio de CORFO.

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

Tabla 5: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Corporación de Fomento de la Producción

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Índice de Satisfacción de los Beneficiarios de Instrumentos de Fomento del año t	Subsidios para el Desarrollo de Redes y Territorios.	Sí Vinculación directa con subsidios para el desarrollo de redes y territorios	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 proyectos de Emprendimientos Semilla regionales adjudicados en el año t	Subsidios para el Desarrollo de Emprendimientos.	Sí Vinculación directa con subsidios para el desarrollo de emprendimientos	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
Rentabilidad de inversiones en mercado de capitales sobre benchmark de comparación	Gestión Patrimonial.	Sí Vinculación directa con gestión patrimonial y financiera	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 transcurrido desde el ingreso de un proyecto a la Gerencia de Emprendimiento hasta su primer pago asociado a Subsidios para el Desarrollo de Emprendimientos.	Subsidios para el Desarrollo de Emprendimientos.	Sí Vinculación directa con subsidios para el desarrollo de emprendimientos	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
Utilización Fondos de Cobertura, respecto del apalancamiento máximo permitido	Créditos, Coberturas y Capital de Riesgo para el Acceso al Financiamiento de empresas.	Sí Vinculación directa con condiciones de acceso a financiamiento	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
Variación anual del total de empresas en las que invierten los fondos de inversión, respecto del año 2010.	Créditos, Coberturas y Capital de Riesgo para el Acceso al Financiamiento de empresas.	Sí Vinculación directa con condiciones de acceso a financiamiento	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 4 y 5.

CORPORACION NACIONAL FORESTAL

La **misión institucional** de la Corporación Nacional Forestal es:

“Contribuir al desarrollo del país a través del manejo sostenible de los ecosistemas forestales y de los componentes de la naturaleza asociados a éstos, mediante el fomento, el establecimiento, restauración y manejo de los bosques y formaciones xerofíticas; aumento del arbolado urbano; la mitigación y adaptación de los efectos del cambio climático; la fiscalización de la legislación forestal y ambiental; la protección de los recursos vegetacionales y la administración de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, para las actuales y futuras generaciones”.

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

1. Contribuir al establecimiento y desarrollo sostenible del recurso forestal, para generar bienes y servicios propendiendo a la restauración y recuperación de los bosques, formaciones xerofíticas y los componentes de la naturaleza asociados a estos, aportando al desarrollo económico, ambiental y social del país, mediante el monitoreo del uso del suelo, establecimiento y manejo de bosques plantados, bosque nativo y otros recursos vegetacionales.
2. Proteger los ecosistemas forestales de prácticas ilegales de manejo forestal, de agentes dañinos bióticos y abióticos, y de incendios forestales, a través de una adecuada fiscalización forestal - ambiental; manejo sanitario y combate de incendios forestales.
3. Reducir el riesgo de incendios forestales a través de la disminución de la amenaza de incendios forestales, de la vulnerabilidad del paisaje, de la administración del uso del fuego en quemas controladas y del aumento de las capacidades de las comunidades ante incendios forestales con énfasis en sectores de interfaz urbano rural.
4. Fortalecer y administrar el Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (SNASPE) mediante la implementación de instrumentos de protección y conservación del patrimonio natural y cultural, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la sociedad y, en particular, de las comunidades indígenas y locales.
5. Promover la generación de servicios ecosistémicos mediante el fomento del arbolado, parques urbanos y periurbanos, considerando el uso de plantas con valor patrimonial y cultural, contribuyendo a la difusión de los beneficios que proporcionan a la sociedad para mejorar la calidad de vida de la población.
6. Incrementar el acceso de los productores forestales a los beneficios de la actividad forestal, con énfasis en los pequeños, medianos propietarios y pueblos originarios, mediante la utilización de instrumentos de fomento forestal y la asistencia técnica integral para generar bienes y servicios ambientales.

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

Tabla 6: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Corporación Nacional Forestal

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje acumulado de proyectos de arborización comunitaria a desarrollar en espacios de uso público en el año t respecto al número de proyectos considerados a desarrollar en las comunas más carenciadas del país	Fomento del arbolado urbano, parques periurbanos e infraestructura natural	Sí Vinculación directa con fomento del arbolado, parques urbanos y periurbanos	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 incendios forestales ocurridos en el área bajo protección de CONAF con un tiempo de primer ataque igual o menor a 30 minutos respecto del total de incendios del período	Protección contra Incendios Forestales.	Sí Vinculación directa con protección contra incendios forestales	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 incendios forestales ocurridos en el área bajo protección de CONAF cuya superficie quemada es igual o menor a 5 hectáreas, en la temporada respecto al N° total de incendios en la temporada	Protección contra Incendios Forestales.	Sí Vinculación directa con protección contra incendios forestales	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 superficie afecta a estudios técnicos de Manejo de Bosque Nativo aprobados por CONAF fiscalizada en el año t, respecto de la superficie de manejo en bosque nativo aprobada por CONAF en el periodo comprendido t-5 al t-1	Cumplimiento de la Legislación Forestal y Ambiental	Sí Vinculación directa con cumplimiento de la legislación forestal y 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 Superficie de plantaciones de pequeños(as) y medianos(as) productores(as) forestales manejados mediante la utilización de biocontroladores en el año t respecto a la superficie	Fomento al establecimiento y manejo sostenible de bosques plantados	Sí Vinculación directa con fomento al establecimiento y manejo sostenible de bosques plantados	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información	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
potencialmente susceptible de ataque en el año t -1						
Porcentaje de visitantes que califican satisfactoriamente la calidad del servicio ofrecido al interior de la Área Silvestres Protegidas en el año t respecto al número de visitantes encuestados en el año t	Fortalecimiento y administración del SNASPE	Sí Vinculación directa con fortalecimiento y administración del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (SNASPE)	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 Planes de Manejo de Bosque Nativo en el año t	Cumplimiento de la Legislación Forestal y Ambiental	Sí Vinculación directa con cumplimiento de la legislación forestal y 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
Tiempo promedio de evaluación de Planes de Manejo Plantaciones en el año t	Cumplimiento de la Legislación Forestal y Ambiental	Sí Vinculación directa con cumplimiento de la legislación forestal y 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

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 6.

En efecto, según el objetivo estratégico N° 6, los beneficiados deben ser los productores forestales que acceden a los beneficios de la actividad forestal, con énfasis en pequeños, medianos propietarios y pueblos originarios. De los indicadores analizados, sólo “Porcentaje de Superficie de plantaciones de pequeños(as) y medianos(as) productores(as) forestales manejados mediante la utilización de biocontroladores en el año t respecto a la superficie potencialmente susceptible de ataque en el año t -1” cumple con el público objetivo beneficiario, pues el indicador de arborización comunitaria no apunta específicamente a productores forestales, y ninguno de los dos indicadores mencionados apunta a los pueblos originarios.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

La **misión institucional** de la Dirección Administrativa Presidencia de la República es:

“Proporcionar en forma ágil una administración eficaz y eficiente de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles para apoyar la Gestión de S.E el Presidente de la República, bajo estándares de transparencia y correcta aplicación de las normas que rigen el uso de los recursos públicos”.

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

1. Incrementar el uso de tecnologías de la información para la modernización de la gestión institucional.
2. Administrar de manera eficaz y eficiente los recursos públicos disponibles en un marco de austeridad y transparencia.
3. Cumplir de manera ágil y oportuna con los requerimientos de S.E el Presidente de la República, Primera Dama y las actividades presidenciales.

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 Administrativa Presidencia de la República

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje del servicio de transporte realizado por el Subdepartamento de Movilización, respecto del total de solicitudes realizadas por los usuarios de la Institución, ejecutadas durante el año t	Atención oportuna e integral a los requerimientos Presidenciales.	No El indicador no refleja el resultado de lo que se quiere medir. Si una solicitud no la cumple el Subdepartamento de Movilización, y sí la cumple un servicio de transporte externo, no queda clara que esta alternativa externa sea menos eficaz o	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos. Si una solicitud no la cumple el Subdepartamento de Movilización, y sí la cumple un servicio de transporte externo, no queda clara que esta alternativa externa	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información	No El indicador se puede ver afectado por otras variables. Si una solicitud no la cumple el Subdepartamento de Movilización, y sí la cumple un servicio de transporte externo, no queda clara que esta alternativa externa sea menos eficaz o eficiente, pues	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
		eficiente, pues también cumple con el requerimiento de transporte.	sea menos eficaz o eficiente, pues también cumple con el requerimiento de transporte.		también cumple con el requerimiento de transporte.	
Promedio de horas transcurridas desde que las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta son recibidas hasta su cierre en el sistema, durante el año t	Atención oportuna e integral a los requerimientos Presidenciales.	Sí Vinculación directa con atención oportuna e integral a los requerimientos Presidenciales	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 tramitación de las compras en el año t	Atención oportuna e integral a los requerimientos Presidenciales.	Sí Vinculación directa con atención oportuna e integral a los requerimientos Presidenciales	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 solo al objetivo estratégico 3, pues los objetivos estratégicos 1 y 2 no se encuentran cubiertos.

DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA

La **misión institucional** de la Dirección de Compras y Contratación Pública es:

“Generar eficiencia en la contratación pública con altos estándares de probidad y transparencia, a través del Sistema de Compras Públicas que conecta las necesidades de compra de los Organismos Públicos con la oferta de los Proveedores”.

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

1. Maximizar la eficiencia en las Compras Públicas, tanto en el costo total (valor por dinero) como en el costo por transacción (procesos), a través de la óptima aplicación de los modelos y herramientas de compra que permitan al Estado un buen uso de sus recursos.
2. Entregar un servicio simple, resolutivo y confiable, centrado en los usuarios, tanto compradores como proveedores, mediante una oferta de valor diferenciada, de acuerdo a las necesidades de cada uno.
3. Fomentar la integridad de todos los actores del Sistema de Compras Públicas a través de altos niveles de transparencia y probidad, monitoreo constante del sistema y la mejora continua de la información disponible.

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 Compras y Contratación Pública

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de ahorro generado por compras colaborativas adjudicadas el año t	Compras Colaborativas	Sí Vinculación directa con compras colaborativas	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información. En efecto, no se puede determinar fehacientemente que el porcentaje de ahorro por compras colaborativas considera los costos extras no visibles que implica la coordinación de los solicitantes y los	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
				plazos de sus requerimientos, por eso se requerirían más detalles del indicador para evaluar su economía.		
Porcentaje de Cobertura Observatorio ChileCompra año t	Observatorio ChileCompra	Sí Vinculación directa con Observatorio ChileCompra	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 Licitaciones Exitosas (año t)	Sistema de Información de Compras y Contratación Pública	Sí Vinculación directa con sistema de información de compras y contratación 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 respuestas a reclamos ingresados hacia servicios públicos por pago no oportuno (año t)	Observatorio ChileCompra	Sí Vinculación directa con Observatorio ChileCompra	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 usuarios compradores activos con acreditación vigente (año t)	Servicios a Usuarios	Sí Vinculación directa con servicios a 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
Uptime Sistema de Compras Públicas (año t)	Sistema de Información de Compras y Contratación Pública	Sí Vinculación directa con sistema de información de compras y contratación 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

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y a los objetivos estratégicos.

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PÚBLICA

La **misión institucional** de la Dirección de Educación Pública es:

“Construir y consolidar un sistema local y nacional, altamente profesionalizado; expresado en la instalación gradual de una red moderna y articulada de servicios de educación pública, cuyo foco sea desarrollar y fortalecer las capacidades de los establecimientos educacionales, así como sus ciclos de mejora educativa y disponer de espacios dignos para el aprendizaje, a través de la implementación de la Estrategia Nacional de Educación Pública”.

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

1. Fortalecer capacidades humanas y técnicas de los funcionarios de los SLEP a través de la mejora de sus prácticas en términos de una alta profesionalización en las labores que desempeñan.
2. Orientar a los SLEP en diversas metodologías y programas que permitan el aprendizaje de todos los estudiantes en las aulas y establecimientos educacionales de la educación pública, de acuerdo al currículum nacional, propiciando el desarrollo integral y preparándolos para enfrentar los desafíos del siglo XXI.
3. Instalar gobernanza, asegurando la correcta instalación y funcionamiento de los Servicios Locales de Educación Pública, así como también fortalecer a los sostenedores de los establecimientos educacionales municipales, previo al traspaso del servicio educativo.
4. Fomentar instancias de participación e inserción territorial, fortaleciendo las comunidades educativas locales y regionales, promoviendo el trabajo colaborativo y en red.
5. Coordinar el Sistema de Educación Pública sostenible en todos sus niveles, articulando y generando sinergias con diversas instituciones públicas.
6. Modernizar la educación pública, incorporando tecnologías que el siglo XXI ofrece, promoviendo el uso de datos, dando coherencia a los instrumentos de gestión y fomentando prácticas innovadoras.
7. Asegurar la sostenibilidad del Sistema de Educación Pública, adecuando la oferta, distribuyendo equilibrada y oportunamente los recursos para la entrega del servicio educacional, además de fomentar la gestión para la obtención de mayores recursos para los territorios.

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

Tabla 9: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Dirección de Educación Pública

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de ejecución del presupuesto del Programa Infraestructura y equipamiento para la Educación Pública del siglo XXI en el año t.	Recursos para fortalecer la calidad del servicio educacional público.	Sí Vinculación directa con recursos para fortalecer la calidad del servicio educacional público.	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos. El indicador está orientado a medir la ejecución del presupuesto del Programa de infraestructura y equipamiento, pero el indicador no apunta específicamente a la composición de este presupuesto, las tecnologías que se están financiando o si los montos de inversión son suficientes y oportunos respecto a los requerimientos de los beneficiados, todos estos aspectos que sí aparecen en los Objetivos Estratégicos N° 6 y 7.	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 de los SLEP asistidos técnicamente por la DEP en el año t.	Coordinación del Sistema de Educación Pública sostenible en todos sus niveles.	Sí Vinculación directa con coordinación del Sistema de Educación Pública sostenible en todos sus niveles.	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 SLEP instalados y en funcionamiento al año t.	Servicios Locales de Educación implementados.	Sí Vinculación directa con SLEP implementados	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 los objetivos 4, 6 y 7.

DIRECCIÓN DE OBRAS PORTUARIAS

La **misión institucional** de la Dirección de Obras Portuarias es:

“Proveer y gestionar eficientemente obras y servicios de infraestructura y regular la provisión de recursos hídricos que garantice su disponibilidad y abastecimiento, para propiciar con visión de futuro, un desarrollo económico sustentable, con sentido social, uniendo y protegiendo el territorio, ofreciendo oportunidades y mejorando la calidad de vida de toda la población”.

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

1. Proveer servicios de infraestructura portuaria con visión integradora y de largo plazo, para el turismo, cabotaje y pesca.
2. Contribuir al desarrollo humano y mejorar la calidad de vida con la provisión de infraestructura portuaria, para integrar zonas aisladas, proteger zonas ribereñas en riesgo y generar espacios públicos costeros.
3. Lograr estándares de eficiencia en el uso de los recursos en los planes de conservación de obras, para la provisión de servicios de infraestructura portuaria, costera, marítima, fluvial y lacustre.

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 de Obras Portuarias

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Cobertura de localidades del Plan de Conectividad Austral de las regiones Los Lagos, Los Ríos, Aysén y Magallanes, con obras de Infraestructura Portuaria terminadas al año t.	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA DE CONECTIVIDAD	Sí Vinculación directa con servicios de infraestructura portuaria de conectividad	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
Cobertura de obras del Plan de Conservaciones bianual con Infraestructura Portuaria Conservadas	CONSERVACION DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA Y COSTERA	Sí Vinculación directa con conservación de infraestructura portuaria y costera	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 Caletas Pesqueras del Plan de caletas	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
2019-2022 con obras terminadas al año t.	PORTUARIA PESQUERA ARTESANAL	Vinculación directa con servicios de infraestructura portuaria pesquera artesanal	Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Muy adecuado y metas razonables	Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Obras de Mejoramiento del Borde Costero del Plan de Borde Costero 2019-2022, con obras de Infraestructura iniciadas al año t.	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE MEJORAMIENTO DE BORDE COSTERO	Sí Vinculación directa con servicios de infraestructura de mejoramiento de borde costero	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

En general, 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.

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 11: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Dirección de Vialidad

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Cobertura de pavimentación y soluciones básicas de la Red Vial Nacional al año t	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
Obras Viales Urbanas terminadas. Porcentaje de Obras viales urbanas terminadas en el año t, respecto del total de obras viales urbanas programadas en el período 2015-2022	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 Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Plan Chiloé. Porcentaje de Obras viales terminadas al año T, respecto del total de Obras viales que tiene a	Infraestructura vial interurbana	Sí Vinculación directa con infraestructura vial interurbana	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
cargo la Dirección de Vialidad en el marco del Plan Chiloé			Objetivos Estratégicos			asegura su confiabilidad
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	Mantenimiento y explotación de infraestructura vial	Sí Vinculación directa con mantenimiento y explotación de infraestructura vial	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
Plan de Caminos Indígenas 2018-2022. Porcentaje de Km de Caminos Indígenas acumulados al año t, respecto del total de km de Caminos Indígenas comprometidos en el período 2018-2022	Mantenimiento y explotación de infraestructura vial	Sí Vinculación directa con mantenimiento y explotación de infraestructura vial	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
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
Porcentaje de Avance de pavimentación en la Red Vial de Pasos Fronterizos. Periodo: años 2019 al 2022	Infraestructura vial de integración externa	Sí Vinculación directa con infraestructura vial de integración externa	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 4.

DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

La **misión institucional** de la Dirección Nacional del Servicio Civil es:

“Fortalecer la función pública y contribuir a la modernización del Estado, a través de la implementación de políticas de gestión y desarrollo de personas y altos directivos, para promover un mejor empleo público y un Estado al servicio de los ciudadanos”.

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

1. Consolidar el mérito como motor de la calidad de las instituciones públicas y la confianza de la ciudadanía, a través de la selección y el desarrollo de las personas que trabajan en los diferentes servicios públicos.
2. Mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios públicos para acercar el Estado a la ciudadanía, normando y acompañando los procesos que mejoren su productividad e impacto.
3. Atraer talento al Estado poniendo a disposición de la ciudadanía programas y herramientas para incorporar nuevas vocaciones de servicio público.
4. Contribuir al proceso de modernización del Estado pensando el Estado del 2050, proponiendo medidas y reformas que modernicen el empleo y la gestión pública.
5. Participar en la coordinación entre el centro de gobierno, los servicios públicos y la sociedad civil, generando instancias de colaboración y análisis para el buen gobierno.

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

Tabla 12: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Dirección Nacional del Servicio Civil

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Costo promedio concursos adscritos y no adscritos II nivel jerárquico del Sistema de Alta Dirección Pública en el año t	Selección y desarrollo de Altos Directivos Públicos.	Sí Vinculación directa con selección y desarrollo de Altos Directivos 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
Porcentaje de Altos Directivos Públicos de I y II nivel jerárquico nombrados	Selección y desarrollo de Altos Directivos Públicos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
en el período t que han participado en las actividades de acompañamiento realizadas en el año t		Vinculación directa con selección y desarrollo de Altos Directivos Públicos	Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Muy adecuado y metas razonables	Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de alumnos/as seleccionados/as en prácticas profesionales y técnicas en el año t	Acciones de atracción de talento al Estado	Sí Vinculación directa con acciones de atracción de talento al Estado	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 concursos desiertos de Alta Dirección Pública de I y II nivel jerárquico adscritos en el año t	Selección y desarrollo de Altos Directivos Públicos.	Sí Vinculación directa con selección y desarrollo de Altos Directivos 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
Porcentaje de convocatorias con reclutamiento y selección en línea publicadas en el portal www.trabajaeneleestado.cl en el año t respecto del total convocatorias publicadas por los servicios públicos en distintos medios de difusión en el año t	Acciones de atracción de talento al Estado	Sí Vinculación directa con acciones de atracción de talento al Estado	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 duración concursos de I y II nivel jerárquico adscritos y Jefes DAEM del Sistema de Alta Dirección Pública, desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de la nómina a la autoridad en el año t.	Selección y desarrollo de Altos Directivos Públicos.	Sí Vinculación directa con selección y desarrollo de Altos Directivos 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, aunque abordan sólo dos de los objetivos estratégicos (1 y 3), dejando sin cobertura a los objetivos 2, 4 y 5.

ESTADO MAYOR CONJUNTO

La **misión institucional** del Estado Mayor Conjunto es:

“El Estado Mayor Conjunto es el organismo de trabajo y asesoría permanente del Ministro de Defensa Nacional en materias que tengan relación con la preparación y empleo conjunto de las Fuerzas Armadas y Operaciones de Paz e Internacionales”.

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

1. Coordinar, ejecutar la Ciberdefensa en el ámbito de la Defensa.
2. Elaborar la planificación estratégica y operacional de las instituciones de las FF.AA.; preparar las fuerzas y ejecutar el entrenamiento conjunto que se deriva de acuerdo a la programación correspondiente; mantener el alistamiento de las capacidades de mando y control para realizar la conducción estratégica ante declaración de los estados de excepción, derivado de catástrofes, crisis o guerra externa.
3. Preparar y ejercer el mando (OPCOM) de las fuerzas chilenas en misiones de paz en ejecución (Medio Oriente, Bosnia-Herzegovina y Colombia) y de la Componente Nacional de la Fuerza Conjunta y Combinada Cruz del Sur, asegurando entrenamiento, equipamiento y sostenimiento correspondiente al cumplimiento de los objetivos y planes específicos fijados.
4. Planificar y ejecutar la Agenda Internacional en Seguridad, Defensa, Cooperación Internacional y Programa Antártico.
5. Coordinar y ejecutar tareas de cierre de la SECNAD y estar en condiciones de ejecutar limpieza de polígonos conforme lo establecido por la Convención de Oslo.
6. Efectuar entrenamiento y mantener el alistamiento de las capacidades de mando y control de los Comandos Conjuntos, de acuerdo a los planes operacionales derivados.

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

Tabla 13: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Estado Mayor Conjunto

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Ejercicios Conjuntos Realizados en el año t	Comandos Conjuntos	Sí Vinculación directa con comandos conjuntos	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 personal capacitado en Operaciones de Paz	Operaciones de Paz e Internacionales	Sí Vinculación directa con Operaciones de Paz e Internacionales	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 desplegadas en Operaciones de Paz	Operaciones de Paz e Internacionales	Sí Vinculación directa con Operaciones de Paz e Internacionales	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 de Operaciones de Paz, desarrolladas, en relación a las programadas	Operaciones de Paz e Internacionales	Sí Vinculación directa con Operaciones de Paz e Internacionales	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 abordan sólo dos de los objetivos estratégicos (3 y 6), dejando sin cobertura a los objetivos 1, 2, 4 y 5.

GENDARMERÍA DE CHILE

La **misión institucional** de Gendarmería de Chile es:

“Contribuir a una sociedad más segura, garantizando el cumplimiento eficaz de la prisión preventiva y de las penas privativas o restrictivas de libertad a quienes los tribunales determinen, proporcionando a los afectados condiciones y prestaciones, acorde a su calidad de persona y a los estándares de derechos humanos, desarrollando programas de reinserción social que tiendan a disminuir las probabilidades de reincidencia delictual y promoviendo la eliminación de antecedentes penales como parte del proceso de reinserción”.

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

1. Promover la integración social de las personas privadas de libertad y de la población que cumple condena o se encuentra eliminando antecedentes, fomentando el desarrollo de conductas, habilidades y competencias prosociales que permitan disminuir el nivel de riesgo de reincidencia delictiva, en un marco de respeto irrestricto de los derechos humanos, involucrando en este proceso la participación de sus familias, instituciones, empresas y comunidad.
2. Garantizar el cumplimiento eficaz de la prisión preventiva y de las condenas que los Tribunales determinen, previniendo conductas y situaciones que pongan en riesgo el cumplimiento de este mandato, garantizando en este proceso el respeto de los derechos humanos en forma integral de la población bajo custodia o control, con personal penitenciario competente y formado y/o capacitado para estos fines en la Escuela Institucional.
3. Proporcionar atención a través de la entrega oportuna de condiciones básicas, tales como alojamiento, alimentación y salud, entre otras, a la población puesta bajo la custodia del Servicio, así como brindar de manera adecuada, atención administrativa en el control de las condenas y de la eliminación de antecedentes.
4. Respecto a la atención ciudadana, responder las consultas en los plazos legales, así como la entrega de las respuestas a las solicitudes de información.

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

Tabla 14: Análisis de Pertinencia de Indicadores de Gendarmería de Chile

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de condenados capacitados laboralmente con certificación en el año t	Atención y Prestaciones para la Integración	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
		Vinculación directa con atención y prestaciones para la Integración	Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Muy adecuado y metas razonables	Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de condenados privados de libertad que concluyen proceso educativo en el año t, respecto del total de condenados privados de libertad que accede a proceso educativo en el año t	Atención y Prestaciones para la Integración	Sí Vinculación directa con atención y prestaciones para la Integración	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 usuarios de los programas de reinserción laboral colocados en un trabajo, respecto del total de usuarios intervenidos en el año t	Intervención Psicosocial Criminológica	Sí Vinculación directa con intervención psicosocial criminológica	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
Tasa de internos fugados desde el exterior de unidades penales en el año t, por cada 1000 internos trasladados a tribunales, a hospitales y otros lugares en el año t	Vigilancia y Control	Sí Vinculación directa con vigilancia y control	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
Tasa de internos fugados desde el interior de unidades penales en el año t, por cada 1000 internos que estuvieron bajo la custodia de Gendarmería de Chile en el año t	Vigilancia y Control	Sí Vinculación directa con vigilancia y control	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
Tasa de internos muertos por agresiones entre internos en el año t, por cada 1.000 internos que estuvieron bajo la custodia de Gendarmería de Chile en el año t	Vigilancia y Control	Sí Vinculación directa con vigilancia y control	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 abordan sólo los objetivos estratégicos 1 y 2, dejando sin cobertura a los objetivos 3 y 4.

GOBIERNO REGIONAL REGIÓN DE LOS RÍOS

La **misión institucional** del Gobierno Regional Región de Los Ríos es:

“Liderar de manera integrada el desarrollo de la Región de Los Ríos, acorde a principios de participación, equidad, integración territorial y sustentabilidad, con el fin de mejorar la calidad de vida y bienestar de sus habitantes, mediante la formulación e implementación de instrumentos de planificación, coordinación y gestión de la inversión pública”.

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

1. Asegurar una gestión eficaz y eficiente de todo el ciclo de inversión regional, alineada con los énfasis declarados en la planificación regional, bajo una perspectiva de equidad territorial.
2. Elaborar y proponer estrategias, políticas, planes, programas y proyectos para el desarrollo armónico del territorio que permitan orientar la toma de decisión e incrementar el impacto de la inversión pública regional.
3. Proponer, promover y ejecutar planes, políticas y programas de alcance regional en coordinación con las entidades públicas y privadas, considerando la participación activa de los habitantes de la Región de Los Ríos.
4. Realizar la evaluación de cumplimiento y resultados en coherencia con los instrumentos de planificación local, regional y nacional.

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

Tabla 15: Análisis de Pertinencia del Gobierno Regional Región de Los Ríos

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de acciones realizadas en materia internacional que forman parte del cronograma del Gobierno Regional durante el año t.	Liderazgo y Coordinación interinstitucional.	Sí Vinculación directa con liderazgo y coordinación interinstitucional.	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 Avance de la Ejecución Presupuestaria de Inversión (Programa 02) al 30 de junio del año t respecto al monto total Presupuesto	Gestión de inversiones	Sí Vinculación directa con gestión de inversiones	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los	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
vigente al 30 de abril del año t.			Objetivos Estratégicos			
Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de la CORGAPU durante el año t respecto al Plan Anual establecido por la CORGAPU para el año t	Liderazgo y Coordinación interinstitucional.	No Vinculación indirecta con instrumentos de planificación	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 recursos de iniciativas de inversión comprometidos como arrastre para el año t+1 en relación al Presupuesto vigente al término del año t.	Gestión de inversiones	Sí Vinculación directa con gestión de inversiones	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 2.

INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO

La **misión institucional** del Instituto de Desarrollo Agropecuario es:

“Contribuir al desarrollo económico sostenible y a la valorización de la Agricultura Familiar Campesina y sus organizaciones, mediante una acción de fomento tendiente a fortalecer el capital humano, social, productivo, natural y cultural, de hombres, mujeres, jóvenes y pueblos originarios en los territorios”.

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

1. Promover el desarrollo productivo agropecuario y de actividades conexas de pequeños agricultores de la Agricultura Familiar Campesina, mediante la provisión de un sistema de asistencia técnica y financiamiento (créditos e incentivos), que los lleve a generar de forma competitiva productos orientados a satisfacer las necesidades de los consumidores locales e internacionales.
2. Promover la asociatividad de los pequeños agricultores de la Agricultura Familiar Campesina, buscando generar las economías de escala que les permitan aumentar su productividad, así como acceder a canales dinámicos de comercialización de sus productos.
3. Potenciar la adopción por parte de los pequeños agricultores de la Agricultura Familiar Campesina de nuevas tecnologías conducentes a la optimización del aprovechamiento del agua, pilar fundamental para el desarrollo sustentable del sector.
4. Promover acciones e instrumentos que acerquen a los pequeños agricultores de la Agricultura Familiar Campesina al mercado, impulsando así un enfoque permanente de comercialización en el quehacer de INDAP.
5. Fortalecer el Desarrollo Rural a través de programas de desarrollo productivo, promoviendo nuevas oportunidades económicas y mejorando la calidad de vida de los habitantes rurales.
6. Conducir la acción de INDAP hacia una mayor eficacia gubernamental, orientada al proceso de modernización del Estado, y así, mediante el diseño e implementación de mecanismos de evaluación, control, transparencia y actualización de sus procesos, potenciar los resultados de los programas institucionales, aumentar su alcance y mejorar las oportunidades y calidad de vida de los productores de la Agricultura Familiar.
7. Desarrollar y fortalecer el capital social de pequeños(as) productores(as) agropecuarios y/o campesinos(as), y de sus organizaciones de representación, para su participación activa y posicionamiento como un actor social relevante.

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

Tabla 16: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Instituto de Desarrollo Agropecuario

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de comunas con suelos altamente afectadas por erosión que son intervenidas con prácticas Sirsd- S destinadas a la conservación de suelos en relación a las comunas con suelos altamente afectados por erosión.	Sustentabilidad de los suelos	Sí Vinculación directa con sustentabilidad de los suelos	Si El indicador es “Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos”.	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de recuperaciones totales de créditos año t respecto al total de vencimientos de créditos año t.	Servicios Financieros	Sí Vinculación directa con servicios financieros	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 usuarios atendidos en el programa PRODESAL y PDTI respecto de la población potencial de PRODESAL y PDTI	Asesoría Técnica	Sí Vinculación directa con asesoría técnica	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 usuarios beneficiados con crédito directo de INDAP año t, respecto del total de Pequeños Productores Agropecuarios Individuales y de actividades conexas, campesinos y sus familias año t	Servicios Financieros	Sí Vinculación directa con servicios financieros	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 usuarios que por primera vez reciben incentivos para riego tecnificado, en relación al total de usuarios atendidos en el programa de riego intrapredial	Institucional	Sí Vinculación directa con adopción de nuevas tecnologías	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 usuarios SAT sujetos a análisis que incrementan el nivel de productividad de sus	Asesoría Técnica	Sí Vinculación directa con asesoría técnica	Sí Relevante para asegurar la Misión	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información	Sí Muy adecuados y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
emprendimientos en la temporada agrícola año t respecto al total de usuarios SAT sujetos a análisis en año t			Institucional y los Objetivos Estratégicos			asegura su confiabilidad
Porcentaje de usuarios SAT y Alianzas Productivas que logran la certificación en protocolos de Buenas Prácticas Agrícolas en los rubros Berries para exportación y Hortalizas para supermercados en relación a usuarios SAT y Alianzas Productivas que implementan protocolos de Buenas Prácticas Agrícolas	Asesoría Técnica	Sí Vinculación directa con asesoría técnica	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 no abordan el Objetivo Estratégico N° 7.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

La **misión institucional** del Instituto Nacional de Estadísticas es:

“Somos la institución pública de Chile encargada de generar las estadísticas oficiales del país y articular el Sistema Estadístico Nacional, teniendo como propósito, disponer de información de calidad para la toma de decisiones a nivel nacional y territorial”.

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

1. Incrementar el valor público del dato estadístico para la toma de decisiones.
2. Instalar estándares de calidad en la producción estadística nacional.
3. Consolidar la modernización de la gestión institucional.

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

Tabla 17: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Instituto Nacional de Estadísticas

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje acumulado de productos estadísticos que cumplen con los estándares internacionales de documentación de metadatos al año t.	Institucional	Sí Vinculación directa con estándares de calidad institucional	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 Errores en las cifras oficiales de estadísticas coyunturales mensuales de producción propia año t	Estadísticas	Sí Vinculación directa con estadísticas	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 presupuesto ejecutado en relación al presupuesto anual vigente para CENSOS en el año t.	Estadísticas	Si Vinculación directa con estadísticas	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos	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
			Estratégicos, pues está centrado en la ejecución presupuestaria de CENSOS, lo que no lo relaciona directamente con los objetivos estratégicos declarados.			

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.

SERVICIO AEROFOTOGRAMÉTRICO DE LA FUERZA AÉREA DE CHILE

La **misión institucional** del Servicio Aerofotogramétrico de la Fuerza Aérea de Chile es:

“Satisfacer las necesidades de la Fuerza Aérea de Chile en el ámbito de la percepción remota, aerofotogrametría y técnicas afines, como también elaborar la cartografía aeronáutica oficial del Estado y los planos que la complementan.

De la misma manera, la Ley 15284 crea el Servicio Aerofotogramétrico de la Fuerza Aérea de Chile, fija sus funciones y señala su organización, designa al SAF como Servicio Oficial, Técnico y Permanente del Estado, en todo lo que se refiere a actividades geográficas.

Todo lo anterior, con el propósito de contribuir efectivamente a la seguridad aeronáutica, a la defensa y el desarrollo nacional, a través de las imágenes e información geoespacial”.

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

1. Contar con una capacidad de reconocimiento diversificada, orientada a satisfacer las necesidades de la Institución y del País. Este objetivo debe orientar a impulsar las iniciativas de proyectos de inversión tecnológica y sensores de percepción remota, que permitan incrementar la capacidad de captura de datos geoespaciales, los que deben permitir satisfacer las necesidades de información institucional, así como aquellas de carácter nacional. Estos ingenios tecnológicos debieran cubrir el más amplio espectro de posibilidades, es decir; contemplar la captura con sensores pasivos y/o activos, con capacidad de obtener datos en el espectro visible, infrarrojo cercano, lejano, termal y/o cualquier otra alternativa que la tecnología permita en el futuro.
2. Contar con la capacidad de reaccionar ante toda condición y a través de la diversidad de plataformas que le permitan cubrir todos y cada uno de los escenarios, con una alta disponibilidad y alta oportunidad de captura, considerando para ello las particularidades de cada una de las plataformas y de nuestro territorio, fortaleciendo de esta manera el rol Institucional ante la comunidad.
3. Contar con capacidades de procesamiento de información geoespacial que permitan al SAF estar a la vanguardia tecnológica y en constante actualización, que permitan explotar las diferentes bandas del espectro electromagnético, capturados por sensores propios y externos satisfaciendo las crecientes demandas en materias de percepción remota y técnicas afines.
4. Contar con sistemas de almacenamiento que sean accesibles, no vulnerables, redundantes y seguros, que garanticen la integridad y continuidad operacional, permitiendo disponer de la información geoespacial en el menor tiempo posible, mediante la disponibilidad de plataformas tecnológicas que permitan almacenar y procesar la información de manera optimizada, en cantidad y eficiencia, mediante un enfoque permanente de innovación tecnológica.
5. Disponer de plataformas tecnológicas para asegurar la permanente distribución de información geoespacial, garantizando la interoperatividad de los organismos usuarios, a fin de responder en forma oportuna, ágil y eficiente, con el objeto de contribuir de forma directa a la toma de decisiones.

6. Fortalecer los Sistemas de Gestión de la Unidad. Lo que implica, contar con un sistema productivo conformado por procesos dinámicos, simultáneos, flexibles y tecnológicos, que operen bajo la normalización internacional de la infraestructura de datos geoespaciales, tripulados por especialistas polivalentes, capacitados en técnicas modernas para la generación de productos de calidad e interoperables en un tiempo cercano al real que permitan la oportuna toma de decisiones.
7. Contar con líneas de procesos para la generación de información geoespacial que permitan satisfacer las necesidades institucionales, en calidad y oportunidad, donde se requiera ser interoperable con los usuarios internos y externos.
8. Desarrollar líneas de investigación que potencien la labor del Centro de Investigación en Teledetección en materia de análisis y desarrollo geoespacial, que permitan innovar en soluciones integrales del ámbito de la percepción remota, para la Institución o quien lo requiera.
9. Contar con un sistema educacional que vele por el fortalecimiento permanente de la capacitación e instrucción interna por medio del entrenamiento en el trabajo y la capacitación externa a través de organizaciones especializadas en las áreas de interés, con el propósito de formar especialistas multifuncionales, que puedan reemplazar y/o ocupar diversos puestos de trabajo en forma ascendentes, priorizando la generación de productos y servicios para el ámbito geoespacial y a la vez contar con una estructura compensada de la organización entre las funciones requeridas y las competencias necesarias.
10. Contar con un sistema de administración de personas eficiente y automatizado, que permita realizar procesos rutinarios digitales en línea, concordantes con las políticas Institucionales y que permitan disponer del tiempo y dedicación acorde a las necesidades de cada persona. Conjuntamente, contar con un sistema de Bienestar Social que propenda al buen clima laboral, el trabajo en equipo y buena convivencia entre sus integrantes, fomentando la motivación y el sentido de pertenencia, incrementando así el tiempo promedio de permanencia del personal especialista.
11. Contar con un proceso que permita generar alianzas estratégicas con Instituciones académicas reconocidas en el rubro de las ciencias de la tierra, que potencie la captación de nuevos talentos, de acuerdo a las necesidades que determine el Servicio. Adicionalmente, contar con una política interna de promoción de cargos o puestos, asociada a las nuevas competencias que el personal del SAF adquiera como parte de su proceso de capacitación y que satisfaga las necesidades del Servicio e incremente la motivación de las personas.
12. Contar con un sistema de Seguridad Operacional predictivo, asimilado por las personas, incorporado a la cultura organizacional y que abarque las actividades del Servicio, con el propósito de cautelar la integridad física a través de un manejo aceptable del riesgo, en las diversas actividades que se desarrollen y así asegurar también la calidad de los procesos.

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

Tabla 18: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Aerofotogramétrico de la Fuerza Aérea de Chile

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Actividades del Servicio relacionadas a la Información	Iniciativas Técnicas de Apoyo.	Sí	Sí	Sí	Sí	Parcialmente

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Geoespacial en representación del Estado de Chile durante el año t		Vinculación directa con iniciativas técnicas de apoyo	Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Muy adecuado y metas razonables	Lo que se mide son las “actividades del Servicio”, no dejando en claro la naturaleza de estas actividades.
Porcentaje de avance en la actualización de cartas aeronáuticas durante el año t	Cartografía Aeronáutica.	Si El indicador refleja el resultado de lo que se quiere medir	Si El indicador 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 imágenes satelitales FASat entregadas en apoyo a la comunidad.	Productos Geoespaciales.	No El indicador no refleja el resultado de lo que se quiere medir. El indicador es poco claro en qué tipo de imágenes satelitales son requeridos por la comunidad.	No El indicador no es preciso en la medición de los Objetivos Estratégicos, en particular, en qué tipo de imágenes satelitales son requeridos por la comunidad.	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

Todos los indicadores son pertinentes a la misión institucional, aunque algunos reflejan parcialmente el logro de los objetivos estratégicos. Sin embargo, este servicio presenta un alto número de objetivos estratégicos (12) en comparación con todos los otros servicios de la muestra, lo que podría indicar una falta de priorización de los objetivos más relevantes. Asimismo, no se observan indicadores vinculados a la mayoría de los objetivos del servicio.

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN GABRIELA MISTRAL

La **misión institucional** del Servicio Local de Educación Gabriela Mistral es:

“Brindar una educación pública de calidad, equitativa e inclusiva para todos los estudiantes del territorio en sus distintos niveles, mediante el fortalecimiento de las competencias de la comunidad educativa y una gestión pedagógica que promueva un desarrollo integral con altas expectativas”.

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

1. Desarrollar una gestión pedagógica de calidad que permita mejorar niveles de aprendizajes de todos los estudiantes y brinde oportunidades de participación en la sociedad, mediante la implementación de un sistema de monitoreo y seguimiento de los aprendizajes, la consolidación de redes educativas en el territorio y el acompañamiento a los establecimientos en el marco de una mejora continua.
2. Fortalecer las competencias humanas, técnicas, administrativas y de liderazgo de todos los actores claves de la comunidad educativa para mejorar sus prácticas, mediante el acompañamiento sistemático a los docentes en el aula y promoción de instancias de perfeccionamiento en innovación, didáctica y evaluación de los aprendizajes.
3. Desarrollar una eficaz gestión de liderazgo colaborativo en los diferentes niveles, procurando ofrecer el mejor servicio como sostenedores, mediante la incorporación de tecnologías para facilitar la gestión, optimizar sistemas de información, mejorar la conectividad en todos los establecimientos y desburocratizar los requerimientos administrativos; así como también diseñar y potenciar acciones para el trabajo colaborativo y en red entre los profesionales del SLEP y los establecimientos educacionales.
4. Mejorar las condiciones físicas, de higiene, equipamiento y los recursos educativos de los establecimientos, mediante la dotación de una infraestructura propicia para los estudiantes, el suministro de recursos educativos necesarios y la modernización del equipamiento que cumplan con las condiciones básicas para el aprendizaje.
5. Asegurar una gestión financiera sostenible con los recursos disponibles que permita ejecutar eficaz y eficientemente el servicio Educativo, mediante un plan de inversión, una distribución optimizada de recursos según las necesidades, asegurar las rendiciones de cuenta y hacer seguimiento sistemático a la asistencia escolar para apoyar planes de mejora.

El servicio sólo presenta indicadores transversales, los que serán evaluados en la siguiente sección del informe.

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

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

“Ejecutar planes y/o programas basados en la Política Nacional de Turismo, impulsando el desarrollo sustentable de la actividad turística, incentivando la especialización, calidad y competitividad de la industria turística, y promocionando los destinos y atractivos turísticos nacionales, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país”.

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

1. Ejecutar acciones de promoción y difusión de los productos y destinos turísticos del país, a través de la participación y acción coordinada de los actores públicos y privados, para generar crecimiento en la industria turística.
2. Promover la competitividad de la industria turística, impulsando la innovación y transformación digital, especializando el capital humano, formalizando la oferta e incorporando estándares de calidad, seguridad y sustentabilidad.
3. Fortalecer los programas de turismo social para reducir la estacionalidad de la industria y promover el desarrollo regional y local.
4. Ejecutar acciones orientadas al desarrollo y posicionamiento de productos y destinos para generar una oferta turística país integrada, especializada, diversa y sustentable, así como también una mejor gestión del territorio.

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

Tabla 19: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Servicio Nacional de Turismo

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de aumento de beneficiarios/as viajados/a en el Programa Turismo Familiar en el año t por cada 10.000 habitantes	Programas de Turismo social.	Sí Vinculación directa con programas de turismo 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 beneficiario/as viajado/as en el Programa Gira de Estudio en el año t	Programas de Turismo social.	Sí Vinculación directa con programas de turismo social	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los	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
			Objetivos Estratégicos			
Porcentaje de beneficiario/as viajado/as en el Programa Vacaciones Tercera y Cuarta Edad en el año t	Programas de Turismo social.	Sí Vinculación directa con programas de turismo 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 ocupación de noches camas utilizadas en los Programas de Turismo Social en el año t	Programas de Turismo social.	Sí Vinculación directa con programas de turismo 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
Promedio mensual de usuarios que visitan el o los sitios web para la de promoción turística dispuestos por Sernatur en el año t	Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos	Sí Vinculación directa con promoción y difusión de los productos y destinos turísticos	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
Tasa de variación media anual acumulada de llegadas de turistas al país respecto del año base t0=2010	Promoción y difusión de los productos y destinos turísticos	Sí Vinculación directa con promoción y difusión de los productos y destinos turísticos	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 3 no se encuentra cubierto por los indicadores.

SERVICIOS DE SALUD

La **misión institucional** de Servicios de Salud es:

“Implementar las políticas gubernamentales del sector, ampliando la oportunidad, cobertura y calidad de las prestaciones recibidas por la población beneficiaria del Sistema Público de Salud, así como gestionar las redes considerando el territorio jurisdiccional de su dependencia, en base a las necesidades señaladas en los objetivos sanitarios y el modelo atención, avanzando en un proceso de descentralización administrativa, debiendo asumir el liderazgo en el cuidado de la salud de la población, entregando en forma planificada y oportuna las alternativas de resolución de los problemas de salud de los usuarios, en un marco de respeto de sus derechos, haciendo uso eficiente de los recursos que dispone para ello”.

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

1. Fortalecer la gestión del Servicio de Salud y del funcionamiento en red de los establecimientos que la componen, fomentando la resolución de los problemas de salud de las personas del territorio a su cargo, cumpliendo los estándares, garantizando el acceso, la oportunidad y la calidad de la atención recibida por los usuarios del territorio asignado.
2. Mejorar la gestión de la Red Atención Primaria, mediante la incorporación de estrategias de promoción y prevención desde una mirada biopsicosocial, centrado en las personas, familia y comunidad, fomentando el autocuidado, promoviendo el trabajo en equipo y utilizando los recursos de modo eficiente para entregar tratamiento oportuno y la rehabilitación cuando sea necesario.
3. Asegurar el funcionamiento del sistema de atención en los establecimientos de la red, identificando las oportunidades de mejora que permitan brindar atención de calidad, oportuna y con criterios de equidad.
4. Fomentar un trato amable, digno y respetuoso a los usuarios, mediante estrategias de capacitación en competencias, en un marco de participación multidisciplinaria de los funcionarios que componen la red asistencial.
5. Diseñar e Implementar un Plan de Mejora Continua en la Calidad de la Atención en Salud, que permita alcanzar y mantener la acreditación de los establecimientos de la red, para brindar atención y seguridad a las personas, en los distintos niveles de atención.
6. Ejecutar el Plan Nacional de Inversiones en el territorio correspondiente a su jurisdicción, asegurando acciones definidas y con criterios de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos asignados, propendiendo al cumplimiento de la cartera de inversiones.
7. Velar por el uso eficiente de los recursos, mejorando la gestión financiera y presupuestaria de la red del Servicio de Salud, a través de la implementación de sistemas de gestión y control tendientes a propiciar la sustentabilidad financiera del sistema de salud, reconociendo el déficit estructural de la composición de la red asistencial.

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

Tabla 20: Análisis de Pertinencia de Indicadores de Servicios de Salud

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de pacientes diabéticos bajo control con evaluación del pie vigente* en el grupo de 15 años y más en el nivel primario año t	Acciones de Salud en establecimientos de atención primaria.	Si El indicador refleja el resultado de lo que se quiere medir	Si El indicador 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
Cobertura Efectiva de Diabetes Mellitus Tipo 2 en personas de 15 y más años	Institucional	Si El indicador refleja el resultado de lo que se quiere medir	Si El indicador 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
Cobertura Efectiva de Hipertensión Arterial (HTA) en Personas de 15 años y más	Institucional	No El indicador no refleja el resultado de lo que se quiere medir	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 casos registrados al 31 de diciembre año t que se mantiene en lista de espera quirúrgica con fecha de ingreso anterior o igual al 31 de diciembre de t-2 en relación a casos en lista de espera quirúrgica con fecha de ingreso anterior	Institucional	Si El indicador refleja el resultado de lo que se quiere medir	Si El indicador 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 derivaciones de hospitalización en cama crítica resueltos exitosamente que son ubicados en camas críticas del sector público respecto del total de derivaciones de hospitalización en cama crítica resueltos exitosamente	Acciones de las Direcciones de los Servicios de Salud.	Si El indicador refleja el resultado de lo que se quiere medir	Si El indicador 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

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Recuperación de los Ingresos de Operación año t	Acciones de las Direcciones de los Servicios de Salud.	Parcialmente Vinculación indirecta con gestión presupuestaria de los Servicios de Salud	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Por evaluar, en base a la forma de obtención de la información	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 pero no así a los objetivos estratégicos, pues los objetivos 4, 5, 6 y 7 no se encuentran directamente reflejados en un indicador.

SERVIU REGIÓN DEL MAULE

La **misión institucional** del Serviu Región del Maule es:

“Materializar las políticas, planes, programas y normativas para recuperar la ciudad y construir ciudades socialmente integradas, avanzando hacia una calidad de vida urbana y habitacional que responda y reconozca las necesidades y requerimientos de las personas que habitan en la región, con énfasis en la sostenibilidad en la inversión pública, el medioambiente y la economía regional. Nuestro foco está en mejorar la calidad de vida de las personas más postergadas y también de los sectores medios, contribuyendo con la reactivación económica y la generación de empleo, aumentando y acelerando la inversión urbana y habitacional”.

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

1. Ejecutar planes y programas, de acuerdo a una planificación estratégica e integral, el desarrollo e inversión territorial y urbana, desde un enfoque de equidad, integración social y sustentabilidad, permitiendo el acceso a viviendas bien localizadas y a bienes públicos de calidad.
2. Ejecutar procesos de regeneración de conjuntos habitacionales vulnerables mediante una intervención integral de familias, viviendas y espacios comunitarios.
3. Ejecutar procesos para mejorar los espacios comunitarios en barrios y ciudades de Chile, relevando los procesos participativos.
4. Implementar planes y programas ministeriales que contribuyan a disminuir el déficit cuantitativo y cualitativo, mejorando el acceso a viviendas de calidad, las condiciones de habitabilidad de las viviendas y entornos y promoviendo la movilidad social a través del arriendo protegido.
5. Ejecutar procesos de intervención integral en los campamentos, devolviendo el sentido de urgencia al trabajo con las familias y los territorios.
6. Implementar planes para la reconstrucción urbana-habitacional y estrategias que reduzcan riesgos de desastres, para fortalecer la capacidad preventiva institucional.
7. Implementar las instancias de participación ciudadana y promover medidas afirmativas orientadas a reducir inequidades, brechas y barreras, que permitan mejorar el acceso a la vivienda y ciudad a grupos de interés prioritario.
8. Implementar eficientemente los programas y sistemas de información MINVU, propiciando procesos innovadores, simples y transparentes, y promover el desarrollo de personas y equipos de trabajo a través del fortalecimiento de competencias y ambientes laborales saludables e inclusivos que contribuyan a potenciar el desempeño institucional y a favorecer el equilibrio de la vida laboral y familiar.

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

Tabla 21: Análisis de Pertinencia de Indicadores del Serviu Región del Maule

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de asentamientos con gestión de cierre realizada al año t, respecto al Registro Histórico de Campamentos	Ejecución de Programas y Proyectos de Vivienda	Sí Vinculación directa con ejecución de Programas y Proyectos de Vivienda	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 Barrios terminados el año t, respecto del total de Barrios a terminar el año t.	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	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 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	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 Urbanos Terminados y entregados a la comunidad el año t respecto del total de Proyectos Urbanos a terminar en el año t	Ejecución de iniciativas Ciudad y territorio	Sí Vinculación directa con ejecución de iniciativas Ciudad y territorio	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 subsidios de arriendo activados al año t, en relación al total de subsidios de arriendo seleccionados en el año t-2	Ejecución de Programas y Proyectos de Vivienda	Sí Vinculación directa con ejecución de Programas y Proyectos de Vivienda	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 4 no se encuentra cubierto por los indicadores y el 3 sólo parcialmente.

SUBSECRETARÍA 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 22: 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.	Diseño, puesta en marcha, transferencia y seguimiento de programas y fondos de inversión pública en el territorio.	Sí Vinculación directa con acciones de asistencia técnica a los Gobiernos Regionales	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 técnica-financiera a iniciativas en etapa "de revisión" con cargo presupuesto del año t, que	Implementación de programas de fortalecimiento, sistemas de información y apoyo	No El indicador no refleja el resultado	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado y metas razonables	Sí Permite revisión de sus resultados y

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
son efectuadas en un plazo igual o menor a 5 días corridos	para mejorar los estándares de calidad en la gestión y servicios de los gobiernos subnacionales con el propósito de gobernar los territorios	de lo que se quiere medir	Objetivos Estratégicos			asegura su confiabilidad
Porcentaje de recaudación anual a través de la Plataforma de Servicios Electrónicos Municipales (SEM).	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 Programa Mejoramiento de Barrios.	Diseño, puesta en marcha, transferencia y seguimiento de programas y fondos de inversión pública en el territorio.	Parcialmente Vinculación indirecta con seguimiento de programas	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.	Parcialmente Vinculación indirecta con seguimiento de programas	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 revisión de proyectos en estado EN EVALUACIÓN TÉCNICA presentados al Programa Mejoramiento Urbano, líneas	Diseño, puesta en marcha, transferencia y seguimiento de programas y fondos	Parcialmente Vinculación indirecta con seguimiento de programas	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los	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
emergencia y tradicional año t.	de inversión pública en el territorio.		Objetivos Estratégicos			

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación General de los Compromisos de Gestión

Los indicadores son pertinentes a la misión institucional y parcialmente a los objetivos estratégicos.

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN PARVULARIA

La **misión institucional** de la Subsecretaría de Educación Parvularia es:

“Velar por el desarrollo y la promoción de una política para el fortalecimiento del primer nivel educativo, a través de la elaboración, diseño e implementación de políticas y programas, y de la articulación de mecanismos de coordinación con la comunidad educativa, para promover y fomentar en los distintos sectores de la sociedad, en especial en el ámbito de las familias y la comunidad, el inicio temprano del proceso de aprendizaje y desarrollo pleno de un sistema de educación inclusivo, equitativo y de calidad de los niños y niñas del territorio entre 0 y 6 años”.

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

1. Fortalecer la institucionalidad del nivel educativo, a través del perfeccionamiento de la gestión institucional y el desarrollo de mecanismos de coordinación con instituciones públicas y privadas vinculadas a la Educación Parvularia.
2. Promover un sistema educativo de calidad a través del diseño, difusión e implementación de referentes curriculares y estándares, de políticas, programas e iniciativas pertinentes e innovadoras destinadas a mejorar la calidad de los contextos y ambientes de aprendizaje y desarrollo de los niños y niñas.
3. Perfeccionamiento del marco regulatorio y la difusión de los requisitos técnico pedagógicos, jurídicos y de infraestructura para la certificación de los establecimientos que brinden educación parvularia.
4. Promover mejoras a las condiciones del ejercicio profesional y el reconocimiento social de la comunidad educativa de educación parvularia.

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

Tabla 23: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de Educación Parvularia

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje acumulado de establecimientos VTF beneficiados por programas e iniciativas piloto desarrolladas por la Subsecretaría de Educación Parvularia al año t, respecto al total de establecimientos VTF a nivel nacional en el año t.	Convenio de Transferencia	Sí Vinculación directa con convenio de transferencia	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

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de jardines infantiles administrados directamente por JUNJI y Fundación Integra que obtienen Reconocimiento Oficial al año t.	Reconocimiento oficial y autorización de funcionamiento	Sí Vinculación directa con reconocimiento oficial y autorización de funcionamiento	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 jardines infantiles de JUNJI y Fundación Integra que ingresan al Sistema de Desarrollo Profesional Docente al año t.	Promoción y orientación para el desarrollo y reconocimiento profesional de educadoras	Sí Vinculación directa con promoción y orientación para el desarrollo y reconocimiento profesional de educadoras	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 niños y niñas matriculados en salas cunas y jardines infantiles de administración directa de Fundación Integra, respecto al número máximo autorizado por convenio de niños y niñas que puede atender la Fundación en el año t.	Convenio de Transferencia	Sí Vinculación directa con convenio de transferencia	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 y parcialmente a los objetivos estratégicos.

SUBSECRETARÍA DE LA NIÑEZ

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

“Sentar las bases para propiciar un cambio cultural que permita contribuir en la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, diseñando, implementando y ejecutando políticas, planes y programas que promuevan y prevengan su vulneración. Esto con el objetivo de brindar una protección integral de los niños, niñas y adolescentes, articulando y coordinando de manera integrada las acciones de los organismos e instituciones públicas y privadas, apoyando y fortaleciendo a sus familias en su rol protector insustituible”.

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

1. Acompañar, proteger y apoyar la trayectoria de desarrollo de niños, niñas y adolescentes, y sus familias, mediante la entrega de oferta pertinente a cada etapa de su crecimiento, para que logren desplegar al máximo sus capacidades y potencialidades.
2. Proteger de manera integral los derechos de niños, niñas y adolescentes, y prevenir su vulneración, a través de la acción coordinada con organismos públicos y privados, para velar porque que estos derechos se hagan efectivos.
3. Dar a conocer los derechos de niños, niñas y adolescentes a la ciudadanía a través de acciones de difusión, que permitan promover su cumplimiento y, en especial, prevenir situaciones de violencia, maltrato y abuso sexual infantil.
4. Velar por el cumplimiento del Plan de Acción de Niñez y Adolescencia, a través del seguimiento de sus acciones, con el fin de avanzar en la realización de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

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

Tabla 24: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría de la Niñez

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que participan en el programa Oficina Local de la Niñez y que reducen el riesgo de vulneración al cierre de la intervención, en el año t.	Oficina Local de la Niñez	Sí Vinculación directa con Oficina Local de la Niñez	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 niños/as que presentan riesgo, rezago o riesgo biopsicosocial que se	Subsistema de Protección Integral	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
recuperan al finalizar la intervención durante el año t.	de la Infancia Chile Crece Contigo	Vinculación directa con Subsistema de Protección Integral de la Infancia Chile Crece Contigo	Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Muy adecuado y metas razonables	Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de Servicios Públicos con seguimiento en el año t de acciones comprometidas en el Plan de Acción Nacional de Niñez y Adolescencia 2018-2025	Plan de Acción de Niñez y Adolescencia 2018-2025	Sí Vinculación directa con Plan de Acción de Niñez y Adolescencia 2018-2025	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 temáticas de niñez difundidas en medios tradicionales y/o digitales, en los plazos establecidos en el Plan Anual de Difusión.	Campañas de Difusión y Promoción Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes	Sí Vinculación directa con Campañas de Difusión y Promoción Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes	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.

SUBSECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE

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

“Promover el desarrollo sustentable por medio del diseño y aplicación de políticas públicas, planes y programas en materia ambiental, así como en la protección y conservación de la diversidad biológica y de los recursos naturales renovables e hídricos, impulsando la integridad de la política ambiental y su regulación normativa para mejorar la calidad de vida de los habitantes del país”.

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

1. Fortalecer la institucionalidad ambiental con la implementación del Servicio de Biodiversidad y Áreas Protegidas.
2. Contribuir a la formación de una ciudadanía ambientalmente responsable, a través de la incorporación de conocimientos, valores y prácticas para la sustentabilidad.
3. Generar las condiciones para promover e instalar hábitos de consumo y producción sustentables en la ciudadanía y en el sector empresarial.
4. Sistematizar, integrar y dar acceso público a la información ambiental disponible en el país.
5. Avanzar en la conservación de la biodiversidad, alineando acciones para la protección, conservación, uso sostenible y el manejo de los recursos naturales de manera sustentable tanto en el territorio como en aguas continentales y marinas.
6. Proponer políticas, planes, normas y programas en los ámbitos de: cambio climático, recursos hídricos, atmosféricos y remediación, restauración y recuperación ambiental.
7. Realizar la evaluación ambiental relativa a los instrumentos de ordenamiento territorial.
8. Cumplir con los compromisos internacionales en materia ambiental, suscritos por el país.

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

Tabla 25: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría del Medio Ambiente

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje respuestas a requerimientos ciudadanos de información ambiental e institucional dentro de 10 días.	Educación Ambiental	Sí Vinculación directa con Educación Ambiental	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y los	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
			Objetivos Estratégicos			
Porcentaje de Estaciones con información de MP2,5 para evaluación de cumplimiento de norma de calidad año t.	Control de la contaminación atmosférica	Sí Vinculación directa con Control de la contaminación atmosférica	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
Promedio de días de superación de la norma de MP2,5 últimos 3 años, en la Región Metropolitana.	Control de la contaminación atmosférica	Sí Vinculación directa con Control de la contaminación atmosférica	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
Promedio días sobre norma MP2,5 en las zonas saturadas de Rancagua, Temuco y Coyhaique últimos 3 años.	Control de la contaminación atmosférica	Sí Vinculación directa con Control de la contaminación atmosférica	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 pero no así a los objetivos estratégicos, pues los objetivos 1, 3, 5, 6, 7 y 8 no se encuentran directamente reflejados en un indicador.

SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO

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

“Generar políticas públicas orientadas a promover la creación de empleos de calidad, mejorar los salarios, fortalecer la inclusión laboral, asegurar los derechos de los trabajadores y, en general, favorecer una armonización del trabajo con el descanso y la vida familiar.”.

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

1. Promover la empleabilidad formal, desarrollando políticas públicas y gestionando programas para la inserción y movilidad laboral, considerando la inclusión de mujeres, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad.
2. Promover el respeto y cumplimiento de los derechos de los trabajadores, con políticas de difusión y fiscalización de la normativa aplicable.
3. Promover el diálogo social, fortaleciendo la institucionalidad y generando instancias de participación de entidades representativas de empleadores y trabajadores, con miras a la generación de políticas públicas que impulsen un mercado laboral más inclusivo y formalizado.
4. Fortalecer la institucionalidad, adecuando la normativa orgánica y funcional, y de sus instituciones a fin de cumplir con objetivos estratégicos ministeriales.

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

Tabla 26: Análisis de Pertinencia de Indicadores de la Subsecretaría del Trabajo

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de beneficiarios(as) de los programas de fomento a la empleabilidad que egresaron de la etapa de capacitación en el año t, respecto del total de beneficiarios(as) de los programas de fomento a la empleabilidad que ingresaron a la etapa de capacitación en el año t.	Administración de los programas de Empleo.	Sí Vinculación directa con administración de los programas de Empleo.	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 beneficiarios(as) del programa Mejora a la	Administración de los programas de Empleo.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Indicador	Producto Estratégico	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Empleabilidad para Artesanos y Artesanas Tradicionales que pertenecen a Pueblos Originarios, respecto del total de beneficiarios(as) del programa en el año t.		Vinculación directa con administración de los programas de Empleo.	Relevante para asegurar la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Muy adecuado y metas razonables	Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de beneficiarios(as) del Programa Servicios Sociales que logran ser empleados(as) (colocados laboralmente), respecto del total de beneficiarios(as) que ingresan al Programa en el año t.	Administración de los programas de Empleo.	Sí Vinculación directa con administración de los programas de Empleo.	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 instancias de diálogo social que logran establecer acuerdos y/o conclusiones respecto el total de instancias ejecutadas.	Coordinación y ejecución de los programas de Diálogo Social y Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas.	Sí Vinculación directa con coordinación y ejecución de los programas de Diálogo 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 participantes egresados de actividades ejecutadas por el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas, respecto del total de inscritos en las Actividades del Fondo, para el año t	Coordinación y ejecución de los programas de Diálogo Social y Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas.	Sí Vinculación directa con coordinación y ejecución de los programas de Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas.	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, los objetivos estratégicos 2 y 4 no están cubiertos por estos indicadores.

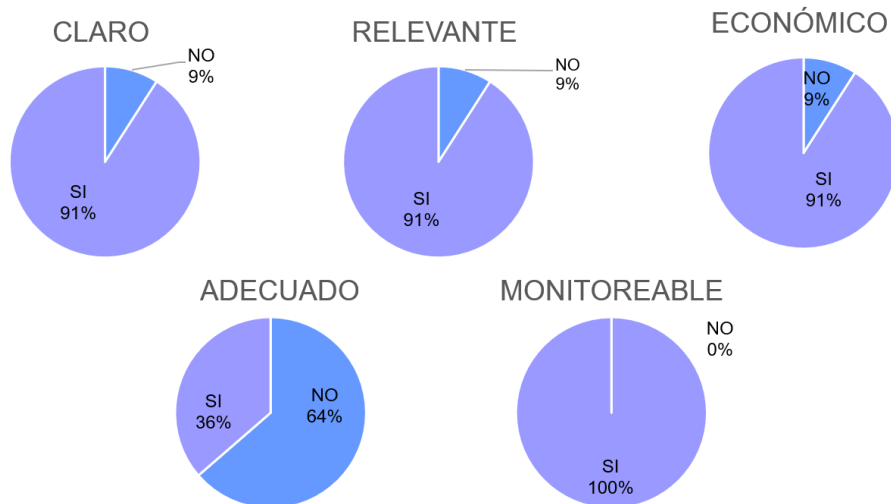
E

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

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

El resumen de los resultados es el siguiente:

Tabla 27: 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.

F

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

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

En la siguiente tabla se resumen los indicadores transversales analizados:

Tabla 28: Indicadores Transversales Proceso de Validación Técnica Externa 2021

Objetivo de Gestión	Nº	Nombre Indicador Transversal	Indicadores Analizados
Objetivo 1: Gestión Eficaz	1	Tasa de Accidentes Laborales	64
	2	Medidas de Equidad de Género	157
	3	Informes de Dotación de Personal	12
Objetivo 2: Eficiencia Institucional	4	Índice Eficiencia Energética	149
	5	Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29	173
	6	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	42
	7	Licitaciones con dos o menos Oferentes	169
Objetivo 3: Calidad de los servicios	8	Satisfacción Neta de Usuarios	59
	9	Reclamos Respondidos	143
	10	Trámites Digitales	134
	11	Solicitudes de Acceso a la Información Pública	107
		Total	1.209

Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla 29: Análisis de Mediciones de los Indicadores Transversales

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Tasa de Accidentes Laborales	Objetivo 1: Gestión Eficaz Gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales en la organización	Sí El indicador está directamente vinculado con gestionar y disminuir los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales	Sí El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí 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.	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Medidas de Equidad de Género	Objetivo 1: Gestión Eficaz 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	Sí El indicador está directamente vinculado con contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género	Sí El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	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. 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.	Parcialmente Sería deseable que cada Servicio hiciera una breve síntesis de lo realizado en los últimos años, para evaluar los avances en la materia	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Informes de Dotación de Personal	Objetivo 1: Gestión Eficaz 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	Parcialmente 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	Sí El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado. No obstante, solo 12 Servicios lo comprometen dentro de sus indicadores	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Parcialmente Los resultados del indicador pueden reflejar otras variables externas en función de aumentos de gasto por nuevas prestaciones o proyectos puntuales	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
	la oportuna disponibilidad de información relevante, consistente y confiable sobre el personal disponible y su gasto asociado.	eficiencia de dicho gasto				
Índice Eficiencia Energética	Objetivo 2: Eficiencia Institucional 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	Sí El indicador está directamente vinculado con el buen uso de la energía mediante el reporte y monitoreo periódico	Sí El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Indicador adecuado con la gestión de los servicios públicos en hacer más eficiente el uso de energía	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29	Objetivo 2: Eficiencia Institucional Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos en los meses finales del año	Sí El indicador está directamente vinculado con la planificación y eficiencia en el gasto público	Sí El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente, según información registrada en SIGFE	Parcialmente Indicador adecuado, pero pueden existir aumentos de gastos provenientes de fluctuaciones externas (tipos de cambio, mano de obra, incremento de precios, entre otros) que deberían ser considerados en el resultado	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	Objetivo 2: Eficiencia Institucional Mejorar la eficiencia del gasto de inversión en obras de infraestructura pública	Sí El indicador está directamente vinculado con la eficiencia del gasto de inversión en obras de infraestructura pública	Sí El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Parcialmente Indicador adecuado, pero pueden existir aumentos de gastos provenientes de fluctuaciones externas (tipos de cambio, mano de obra, incremento de	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
					precios, entre otros) que deberían ser considerados en el resultado	
Licitaciones con dos o menos Oferentes	Objetivo 2: Eficiencia Institucional Contar con procesos de compra participativos y eficientes	Sí El indicador está directamente vinculado con procesos de compra participativos y eficientes	Parcialmente 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 licitaciones o promedio de oferentes por licitación.	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente, según información registrada en www.mercadopublico.cl	Parcialmente El indicador es adecuado y mide, en cierto grado, el esfuerzo del servicio en tener procesos participativos y eficientes	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
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,	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador Transversal	Objetivo del Indicador	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
					tiempo de respuesta, respuestas no satisfactorias o respuestas derivadas a otros servicios.	
Trámites Digitales	Objetivo 3: Calidad de los servicios 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	Sí 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	Sí El indicador es relevante y preciso para medir el objetivo planteado	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Parcialmente Muy adecuado para medir la eficacia y eficiencia en las respuestas. Sin embargo, no mide el nivel de satisfacción de las respuestas recibidas por los solicitantes. En efecto, el juicio es “parcialmente”, pues si bien se busca facilitar y simplificar el acceso a los 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.	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Solicitudes de Acceso a la Información Pública	Objetivo 3: Calidad de los servicios Responder las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en un plazo máximo de 15 días	Sí El indicador está directamente vinculado las solicitudes de acceso a la información pública	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 la eficacia y eficiencia en las respuestas de acceso a información pública	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

En este capítulo se analizarán y darán juicios evaluativos acerca del tipo de mediciones que abordan **una muestra de indicadores de la Superintendencia de Medio Ambiente**. 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.

Del total de los 74 indicadores del CDC la Superintendencia de Medio Ambiente, se seleccionaron aleatoriamente 10 de ellos:

Tabla 30: Análisis de Mediciones de la Superintendencia de Medio Ambiente

Indicador CDC SMA	Equipo	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de solicitudes de requerimientos de información geográfica y/o consultas técnicas geoespaciales, respondidas en un plazo menor o igual a veinte (20) días hábiles en el año t, respecto del total de solicitudes de requerimientos de información geográfica y/o consultas técnicas geoespaciales recibidas en el año t	División de Seguimiento e Información Ambiental	Sí Vinculación directa con las funciones de la División de Seguimiento e Información Ambiental	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente pues el 2021 se verificaron 88 requerimientos	Si Muy adecuado y meta razonable	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de solicitudes de soporte atendidas en un plazo menor o igual a dos (2) días hábiles en el año t, respecto del total de solicitudes de soporte recibidas en el año t	División de Seguimiento e Información Ambiental	Sí Vinculación directa con las funciones de la División de Seguimiento e Información Ambiental	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	No Se considera soporte asistir o ayudar a resolver los problemas que puedan tener los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas (comerciales que no son giro del negocio)	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador CDC SMA	Equipo	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
					o dispositivos administrados por la sección de Infraestructura y Redes	
Porcentaje de actividades del Plan de Trabajo de mejora de procesos realizadas en el año t, respecto a las actividades contempladas para el año t	Departamento de Gestión Institucional	Sí Vinculación directa con las funciones del Departamento	No Pues solo reporte avance en las mejoras de procesos y no su aplicación o impacto	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si Adecuado pero la meta de solo 4 actividades se considera limitado	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de "Consultas de la Ciudadanía" respondidas dentro de plazo en el año t, respecto del total de "Consultas de la Ciudadanía" ingresadas en el año t	Oficina de Transparencia, Participación y Atención Ciudadana	Sí Vinculación directa con las funciones de la Oficina	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si Muy adecuado y meta razonable	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de actividades realizadas en el marco del Programa de trabajo de la RENFA para la división durante el año t, respecto del total de actividades programadas para el año t	División de Fiscalización y Conformidad Ambiental	Sí Vinculación directa con las funciones de la División	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si Adecuado pero la meta de solo 2 actividades se considera limitado	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de actividades del plan anual de capacitación SMA 2021 realizadas en el año t, respecto a las actividades contempladas en el plan para el año t	Oficina de Transparencia, Participación y Atención Ciudadana	Sí Vinculación directa con las funciones de la Oficina	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Parcialmente Pues la capacitación no solo puede medirse en actividades sino en el impacto que tiene	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de actividades del Plan de Trabajo para la implementación de la estrategia realizadas en el año t, respecto a las actividades contempladas para el año t	Departamento de Gestión Institucional	Sí Vinculación directa con las funciones del Departamento	No Pues solo reporte avance en las mejoras de procesos y no su aplicación o impacto	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si Adecuado pero la meta de solo 4 actividades se considera limitado	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Indicador CDC SMA	Equipo	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Porcentaje de Informes trimestrales enviado en plazo al Consejo Administrativo de Bienestar, respecto a los informes trimestrales programados a enviar al año t	Departamento de Administración y Finanzas	Sí Vinculación directa con las funciones del Departamento	Parcialmente Pues los informes solo consignan un reporte de las actividades realizadas	Parcialmente Cálculo que requiere consolidación manual de los resultados	No Además de medir el proceso administrativo se puede medir el impacto de las actividades del Consejo Administrativo de Bienestar	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de informes trimestrales enviados en plazo al Comité Bipartito de Capacitación, respecto a los informes trimestrales programados a enviar al año t	Departamento de Administración y Finanzas	Sí Vinculación directa con las funciones del Departamento	Parcialmente Pues los informes solo consignan un reporte de las actividades realizadas	Parcialmente Cálculo que requiere consolidación manual de los resultados	No Además de medir el proceso administrativo se puede medir el impacto de las actividades del Comité Bipartito de Capacitación	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Porcentaje de procesos de fiscalización de Normas de Calidad de Aire finalizados en el año t, respecto del total de procesos en el Programa de fiscalización de Normas de Calidad Ambiental para el año t	División de Fiscalización y Conformidad	Sí Vinculación directa con las funciones de la División	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Si Muy adecuado y meta razonable	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

H

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.

Del total de los 11 indicadores del Ministerio Público, se seleccionaron aleatoriamente 5 de ellos:

Tabla 31: Análisis de Mediciones del Ministerio Público

Indicador Ministerio Público	Área Prioritaria	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
Sensibilización y formación en perspectiva de Género	Gestión Institucional	Sí Vinculación directa con la implementación de la Política de Igualdad de Género del Ministerio Público	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Área Prioritaria	Por evaluar Se requiere saber si la consolidación de los asistentes y el registro se hace en forma automática o manual	Parcialmente Si bien el capacitar es una iniciativa relevante, existen otras formas de sensibilizar o formar en perspectiva de género	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Programa de trabajo Lenguaje Claro en el Ministerio Público	Relación y atención de usuarios	Sí Vinculación directa con el Área Prioritaria	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Área Prioritaria	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente pues solo se deben verificar las 8 actividades planificadas	No Si bien se mide el programa de trabajo, se sugiere medir el impacto en los usuarios de la aplicación del programa de trabajo	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Ejecución Presupuestaria	Gestión Institucional	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Indicador Ministerio Público	Área Prioritaria	Claridad	Relevante	Económico (Recomendación)	Adecuado	Monitoreable
		Vinculación directa con el Área Prioritaria	Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Área Prioritaria	Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Muy adecuado y meta razonable	Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Toma de declaración a la víctima	Eficacia en la persecución penal	Sí Vinculación directa con potenciar la toma de declaración por parte de los equipos de tramitación	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Área Prioritaria	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Sí Muy adecuado. Sobre la meta del 50% no se justifica porque dicha meta o si hay algún estándar internacional en esta actividad	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad
Cobertura de la Academia del Ministerio Público	Gestión Institucional	Sí Vinculación directa con el Área Prioritaria	Sí Relevante para asegurar la Misión Institucional y el Área Prioritaria	Sí Cálculo de forma práctica y costo/eficiente	Parcialmente Dado que la sola capacitación no asegura la aplicación de los conocimientos, se sugiere avanzar en la medición del efecto en los equipos de trabajo	Sí Permite revisión de sus resultados y asegura su confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

En el proceso de validación técnica del año 2021, referente al Sistema de Planificación y Control de Gestión, se revisaron 23 Servicios, que sumaban 88 etapas, y 286 Requisitos Técnicos en total.

En comparación con el año 2020, hay tres especificaciones de los Requisitos Técnicos que el Equipo de Validación Técnica Externo tuvo que solicitar aclaración en función de su interpretación. Estos, se presentan en el siguiente cuadro:

Tabla 32: Especificaciones de los RT 2020 vs. 2021

Causas de No Cumplimiento	Justificación de parte de los Servicios
<p>Etapa 2 Objetivo 2 RT 1</p> <p>El Servicio diseña el Sistema de Información para la Gestión (SIG), el que deberá ser aprobado por el Jefe de Servicio y deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento y definición de centros de responsabilidad, de procesos (subprocesos, actividades) estratégicos (asociadas a la provisión de los bienes y/o servicios) y de soporte, que se relacionen con las definiciones estratégicas identificados en la etapa anterior. 	<p>De parte de los Servicios y de DIPRES, lo que está entre paréntesis se interpretó que “no es obligatorio”.</p>
<p>Etapa 3 Objetivo 4 RT 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Los indicadores están correctamente formulados cuando se cumple que 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. 	<p>El Servicio no justificó MV incompleto. Secretaría Técnica ingresó nuevo MV completo, sin acreditar su emisión en el año 2021 y solicitó considerar en reemplazo del presentado por el Servicio.</p>
<p>Etapa 3 Objetivo 4 RT 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Los indicadores están correctamente formulados cuando se cumple que 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. 	<p>Los Servicios justificaron que la “fórmula de cálculo” puede ser reemplazada por una medición de valor absoluto, sin embargo, una “fórmula de cálculo”, es una ecuación que expresa la relación entre diferentes variables (al menos 2).</p>

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa, la interpretación de los Requisitos Técnicos anteriormente expuestos llevó a que varios Servicios no fueran validados, en primera instancia, los avances de sus modelos de SPCG. Por tanto, se sugiere que tales Requisitos Técnicos puedan ser especificados mejor en lo referente a lo que es obligatorio de cumplir en cada Etapa.

RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A INCENTIVO

A continuación se presentan tablas que sistematizan y caracterizan los resultados de cumplimiento de los indicadores de desempeño de 173 de 183 Servicios que comprometen validar técnicamente indicadores asociados a incentivo. Se excluye ocho servicios Sin Mecanismo de Incentivo (SMI).

Tabla 33: Porcentaje de cumplimiento global de Servicios

Porcentaje de cumplimiento	Nº de Servicios	Porcentaje Respecto de total
100%	110	63,6%
90% < V < 100%	59	34,1%
V <= 90%	4	2,3%
Total de Servicios	173	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla precedente muestra que más de un 63,6% de los Servicios tuvo un cumplimiento de un 100% de los compromisos (meta y/o medición) asociados. Considerando aquellos con un porcentaje de cumplimiento superior a 90% y menor a 100%, un 97,7% de los Servicios obtiene un cumplimiento superior o igual al 90%. Finalmente, un 2,3% de los Servicios logran un igual o menos al 90%, que corresponde a cuatro Servicios que obtienen exactamente el 90%.

Tabla 34: Porcentaje de cumplimiento global de Servicios según Mecanismo de Incentivo

Porcentaje de cumplimiento	MEI	PMG	PMG Adscrito	PMG Adscrito MINSAL	Total
100%	12	91	2	5	110
90% < V < 100%	3	56	-	-	59
V <= 90%	-	4	-	-	4
Total de Servicios	15	151	2	5	173

Fuente: Elaboración propia.

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

- a) **Análisis de la muestra de 25 servicios públicos:** utilizando la metodología CREAM, para evaluar los 120 indicadores no transversales de estos servicios, se encuentra que la dimensión mejor lograda es la de “Monitoreable”, lo que refleja el esfuerzo del proceso de validación técnica externa en lograr trazabilidad y transparencia en los medios de verificación y en las bases de datos relacionadas. Asimismo, la “Económico” y la “Adecuado” de la mayoría de los indicadores es pertinente a los objetivos de la medición y está alineada con las misiones institucionales declaradas. En el caso de las dimensiones “Claro” y “Relevante”, se considera que hay aspectos de mejoras en torno al 15% a 17% de los indicadores.

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. 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:** En general, la formulación 2021 mejora varias falencias detectadas con respecto al año pasado, lo que se traduce en una simplificación y focalización en lo relevante y que agrega valor en su conjunto. En particular, como mejora se propone mejorar la redacción y exigencia en ciertos Requisitos Técnicos.

Asimismo, en la reunión sostenida el 20 de abril de 2022 con la Red de Expertos, se conversaron las siguientes conclusiones de la revisión:

- Se destaca la importancia que tiene el acompañamiento de la DIPRES en la conformación del sistema de planificación y control de gestión de servicios que se van incorporando, lo que marca un estándar en la práctica de trabajo.
- Complementar el proceso de planificación estratégica con los elementos de visión, valores institucionales o explicación del contexto en donde está inserta la organización.

- Se requiere avanzar en la vinculación entre la planificación, el presupuesto y el sistema de monitoreo y evaluación, en particular que los instrumentos desarrollados sirvan para la toma de decisiones.
 - Una preocupación es el alineamiento entre los objetivos e indicadores entre el Ministerio y sus servicios dependientes, para evitar las agendas propias. Una solución es generar una Unidad de Coordinación de Servicios, como la existente en el Ministerio de Hacienda, y con eso alinear los propósitos de cada servicio.
 - Cuando los actores claves dentro de los servicios a cargo del SPCG están en línea directa con la máxima autoridad, mejora mucha la coordinación y la importancia de este tema dentro de la institución.
 - En términos generales, se constata por parte del equipo consultor que el SPCG ha instalado capacidades dentro de los servicios públicos. Sin embargo, aún está en duda si el SPCG ayuda a la modernización del Estado, en vista de los desafíos estratégico futuros.
- d) Análisis de Resultados de Cumplimiento de Meta de los Indicadores de Desempeño:** más de un 63,6% de los Servicios tuvo un cumplimiento de un 100% de los compromisos (meta y/o medición) asociados. Considerando aquellos con un porcentaje de cumplimiento superior a 90% y menor a 100%, un 97,7% de los Servicios obtiene un cumplimiento superior o igual al 90%. Finalmente, un 2,3% de los Servicios logran un igual o menos al 90%, que corresponde a cuatro Servicios que obtienen exactamente el 90%.

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

- a) **Estandarizar Cumplimiento SPCG:** Incorporar un formato estándar para registrar el cumplimiento de las distintas etapas del SPCG, similar al formato utilizado para la “Matriz de Definiciones Estratégicas”, lo que permite estandarizar los reportes, su cumplimiento, la validación externa y auditorías.
- b) **Mayor Exigencia en las Etapas:** Se comprende la necesaria flexibilidad en las definiciones del Programa Marco, pero a nivel de los requisitos técnicos debiera lograrse una exigencia mayor que permite una mejora continua en la gestión institucional, ya que se percibe que privilegia la obtención de los incentivos económicos asociados, por sobre una mejora de la gestión de cara a los/as usuarios/as.

A modo de ejemplo, que esta exigencia mayor sea la ampliación de las superficies medidas en el indicador de eficiencia energética (incluir estacionamientos o bodegas); incorporar otras formas de medición de la transparencia y competitividad en las compras públicas (y no solo en las licitaciones), o que en algunos indicadores del Ministerio Público se midan más de 4 actividades en su plan anual de operación.

- c) **Incorporar Otras Dimensiones en la Planificación Estratégica:** tales como:
 - Incluir la **visión** de cada institución, inicialmente en forma voluntaria pues no todas las instituciones la tienen y su desarrollo implica un proceso formal de planificación estratégica que puede durar tres o cuatro meses,
 - agregar **valores institucionales o corporativos, o propósito del servicio público** que guíen el accionar de los funcionarios/as en la institución, o que definan la característica distintiva del servicio en relación a otros,
 - o describir brevemente en qué **contexto se definieron los principales objetivos y/o definiciones estratégicas** de la institución, tales como focos del gobierno, escenario internacional, tendencias emergentes o restricciones presupuestarias, entre otros temas.
 - Finalmente, que todos los **objetivos estratégicos de la institución** tengan uno o dos indicadores estratégicos que gestión que mida el avance del cumplimiento de tales objetivos.

ANEXO 1: REUNIÓN CIERRE CON REDES DE EXPERTOS

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

El 07 de abril de 2022, se realizó el **Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos en Trámites Digitales** con la asistencia de la Contraparte Técnica de DIPRES y miembros del equipo de validación del Grupo Panal.

En dicha sesión se trataron temas operativos relacionados con la verificación de las transacciones de los trámites digitalizados mediante la utilización de la herramienta de Google Analytics, puesto que la validación de URL informativa presenta resultados disímiles cuando la validación se realiza por Google Analytics o mediante el navegador Web.

Asimismo, en relación a las características de la URL informativa, se ve que existe ambigüedad por parte de los Servicios respecto a lo que debe considerar una URL informativa del trámite y, por lo tanto, se podría estandarizar la información que debe presentar el trámite (ej.: título, descripción, entre otros).

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

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

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

El 07 de abril de 2022, se realizó el **Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos Medidas de Equidad de Género** con la asistencia de la Contraparte Técnica de DIPRES y miembros del equipo de validación del Grupo Panal.

Se inició la sesión con la descripción del procedimiento utilizado por la consultora para evaluar estos requisitos técnicos, para seguir con las principales causas de no cumplimiento, las justificaciones dadas por los servicios y propuestas de mejoras.

En particular, se conversó sobre el uso de los certificados de cumplimiento de las medidas que otorga la Red de Expertas. En ese sentido, el equipo consultor manifiesta su inquietud con respecto a que no pueda revisar directamente el cumplimiento del indicador, sino que sólo se valida a través de un certificado emitido. En este sentido, la Red de expertos señala que es una forma agilizar y validar el proceso que ha sido llevada cabo durante todo el año por los servicios.

En todo caso, una posible mejora en el proceso sería incorporar dentro del proceso de revisión in situ (RIS) mecanismos para evaluar si los servicios han cumplido las medidas de equidad de género tal como señala el certificado de la Red de Expertas.

Finalmente, dentro de las sugerencias se propone que para el próximo año la Red de expertas haga una revisión detallada de la inconsistencia de los certificados de opinión técnica . Asimismo, dejar establecido si la nueva emisión del certificado corresponde a una falencia de la Red de expertos o a la información que puede haber entregado el servicio.

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

c) **Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos de Eficiencia Energética**

El 08 de abril de 2022, se realizó el **Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos Eficiencia Energética** con la asistencia de la Contraparte Técnica de DIPRES y miembros del equipo de validación del Grupo Panal.

En dicha sesión se inició contando el contexto general del indicador, el proceso de revisión y la visión operativa de la evaluación.

En particular, se expusieron las principales causas de no cumplimiento, tales como:

- Verificación de la información que entrega el servicio como Informe Técnico, ficha de cumplimiento, entre otros.
- Análisis de a las bases de datos adjuntada por el servicio.
- Análisis de los datos como: Forma de cálculo de numerador y denominador, antecedentes aportados y verificación de datos como: Región, Comuna, y la composición del número de rol (número de manzana y número predial; separados por guion).

Se señaló en que no todos los datos de roles estaban actualizados en plataforma de SII, lo cual puede incidir en errores. Ejemplo de ello, en el cambio nombre de calle, lo más probable que al verificar aquel dato el servicio considera la información que está en I SII, mas I SII puede contrastarlo con la Municipalidad y la Municipalidad utiliza Google Earth para verificar aquello y en Google Earth, se basa en información que los mas probable esta desfasada en el tiempo (10 años atrás). Incluso, en algunos servicios (Por ejemplo, la Defensoría Penal Pública y Ministerio de la Mujer y Equidad de Género), se generó una diferenciación en la forma de plantear el dato que compone de rol institucional (manzana y predio); por cuanto es un valor número compuesto por dos cifras separado por guion.

Finalmente, se insistió en buscar mecanismos que permitan mejorar la información de los roles, dado que ese dato fue el que generó mayor ocupación en la revisión.

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

d) **Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos del SPCG**

El 20 de abril de 2022, se realizó el **Taller de Cierre Analítico con la Red de Expertos del Sistema de Planificación y Control de Gestión (SPCG)** con la asistencia de la Contraparte Técnica de DIPRES y miembros del equipo de validación del Grupo Panal.

Se inició la sesión con la descripción del procedimiento utilizado por la consultora para evaluar estos requisitos técnicos, para después indicar las principales causas de no cumplimiento y la justificación dada

En particular, se expuso sobre los aspectos positivos del proceso, tales como:

- Ausencia de caídas del Aplicativo de DIPRES permitió una mayor continuidad en el trabajo de validación con respecto al año anterior.
- La asimilación inmediata en el aplicativo de DIPRES de los cambios en los porcentajes conforme se avanzaba en la evaluación, es un sensor importante para verificar la completitud de la validación de requisitos.
- La simplificación de los textos de los informes de validación de indicadores, permitió focalizar la evaluación y simplificar la reportabilidad de los resultados.
- Los Servicios que cuentan con una orientación estandarizada del nivel Central Ministerial para el cumplimiento de requisitos, genera una mejor calidad promedio de los informes de cumplimiento, (ejemplo: Servicios Locales de Educación).

Asimismo, en la conversación se tuvieron las siguientes reflexiones y recomendaciones para el SPCG.

- Se destaca la importancia que tiene el acompañamiento de la DIPRES en la conformación del sistema de planificación y control de gestión de servicios que se van incorporando, lo que marca un estándar en la práctica de trabajo.
- Complementar el proceso de planificación estratégicas con los elementos de visión, valores institucionales o explicación del contexto en donde está inserta la organización.
- Se requiere avanzar en la vinculación entre la planificación, el presupuesto y el sistema de monitoreo y evaluación, en particular que los instrumentos desarrollados sirvan para la toma de decisiones.
- Una preocupación es el alineamiento entre los objetivos e indicadores entre el Ministerio y sus servicios dependientes, para evitar las agendas propias. Una solución es generar una Unidad de Coordinación de Servicios, como la existente en el Ministerio de Hacienda, y con eso alinear los propósitos de cada servicio.
- Cuando los actores claves dentro de los servicios a cargo del SPCG están en línea directa con la máxima autoridad, mejora mucha la coordinación y la importancia de este tema dentro de la institución.

- En términos generales, se constata por parte del equipo consultor que el SPCG ha instalado capacidades dentro de los servicios públicos. Sin embargo, aún está en duda si el SPCG ayuda a la modernización del Estado, en vista de los desafíos estratégico futuros.

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

ANEXO 2: PRESENTACIONES RESULTADOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El 31 de mayo de 2022, se realizó la **Presentación de los Resultados de los Servicios Públicos**, en una sesión remota vía Zoom con la asistencia 150 funcionarios/as públicos, con la Contraparte Técnica de DIPRES y miembros del equipo de validación del Grupo Panal.

En dicha sesión, la Secretaría Técnica de la DIPRES mostró lo resultado globales del proceso de validación técnica externa 2021, la reestructuración de las funciones en la DIPRES, los elementos para la elaboración de la propuesta del programa marco 2023, se comentarios las fortalezas y debilidades de algunos indicadores transversales de gestión.

Por parte del Grupo Panal, se profundizó la experiencia del equipo consultor durante el proceso de validación, las principales fortalezas y debilidades de los indicadores de eficiencia energética, trámites digitalizados y de la revisión in situ.

Finalmente, se presentó el análisis de la metodología CREAM realizado por el equipo consultor, dejando espacios para preguntas de los asistentes.

En este anexo, se comparten las diapositivas utilizadas en la reunión y el detalle de las preguntas realizadas en el Chat de la sesión de Zoom.



PANAL

Consultores Asociados



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