



GUÍA METODOLÓGICA

SISTEMA PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN AÑO 2023

SUBDEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y MONITOREO

DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN, TRANSPARENCIA Y PRODUCTIVIDAD FISCAL

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

ABRIL 2023

CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	3
ETAPA 1: DEFINICIONES ESTRATÉGICAS	4
ETAPA 2: SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MONITOREO Y EVALUACIÓN (SIM&E)	6
ETAPA 3: PLENO FUNCIONAMIENTO DEL SIM&E	8
ETAPA 4: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9
ANEXO 1: CONCEPTOS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA ELABORACIÓN DE DEFINICIONES ESTRATÉGICAS	10
ANEXO 2: FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS	13
ANEXO 3: CONCEPTOS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA FORMULACIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO¹²	14

INTRODUCCIÓN

En el marco de la implementación del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) del año 2023, la Dirección de Presupuestos, a través del Subdepartamento de Planificación, Diseño y Monitoreo en su calidad de integrante de la Red de Expertos e institución encargada del ex Sistema de Planificación y Control de Gestión, ha incorporado cambios a dicho sistema dando paso al nuevo *Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación*.

Este sistema, que se aplica a los Servicios nuevos o de reciente creación, mantiene la estructura en 4 etapas de desarrollo.

Cabe destacar, que los cambios específicos que se detallan más adelante en la presente Guía Metodológica responden a los nuevos temas y/o énfasis que se quiere promover a través de estos instrumentos; tales como:

- Mejorar la rendición de cuentas por parte de autoridades de los Servicios.
- Mayor calidad de la información generada a través del sistema.
- Integración con otros instrumentos como el Monitoreo y Evaluación de Programas.
- Incentivar una mayor “usabilidad” de la información en la toma de decisiones internas de las instituciones.

En definitiva, se busca que los Servicios Públicos identifiquen sus prioridades, a partir de ejercicios de planificación estratégica comprensivos que consideren e integran las prioridades de Gobierno y las funciones permanentes de la institución, que identifiquen cómo medirán el avance en el logro de dichas prioridades, instalando los instrumentos y los sistemas de información que sean necesarios para medir su desempeño, asegurando la calidad de la información y su usabilidad por parte de las autoridades del Servicio.

ETAPA 1: DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Objetivo

“La Institución elabora, presenta y difunde la Planificación Estratégica de acuerdo con su legislación, y las presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A-1 Definiciones Estratégicas)”.

Finalidad

La finalidad o espíritu de esta etapa es que las instituciones nuevas *implementen procesos de planificación permanentes y periódicos* que les permitan elaborar sus Definiciones Estratégicas, de manera de identificar las *prioridades* que guiarán la gestión institucional y su vinculación con el proceso de presupuestación.

En el caso de las instituciones de reciente creación, se espera que anualmente a través de sus procesos de planificación realicen una revisión de sus Definiciones Estratégicas y efectúen las *actualizaciones* que sean pertinentes, según nuevas prioridades ministeriales, presupuestarias e institucionales.

Para estos efectos, el Servicio debe definir su Misión; identificar los Objetivos Estratégicos Ministeriales que le son aplicables; definir sus propios Objetivos Estratégicos; identificar los bienes y/o servicios finales que provee a los ciudadanos y/o usuarios de la institución; y definir los Centros de Responsabilidad responsables de la provisión de los bienes y/o servicios finales y de la ejecución de los Programas institucionales (**ver Anexo 1**).

Las Definiciones Estratégicas que surgen del proceso de planificación es la base que permite la elaboración del Proyecto de Ley de Presupuesto para el año siguiente y *deberán ser presentadas a través del Formulario A1 durante el proceso de formulación presupuestaria 2024*.

Asimismo, estas Definiciones Estratégicas deben guiar la gestión institucional, razón por la cual, deberán ser *difundidas* por el **Jefe de Servicio y su Equipo Directivo a todo/as** lo/as funcionario/as del Servicio¹, *a más tardar a fines del proceso de formulación presupuestaria 2024 (30 de septiembre de 2023)*.

¹ La difusión en el caso de los SLEP debe considerar el **Programa 01** donde están todos los funcionarios contratados en planta, contrata y honorarios, y el **Programa 02** donde están los docentes, asistentes de la educación y auxiliares, contratados por estatuto docente y código del trabajo en los establecimientos.

Requisitos Técnicos y productos para validación

REQUISITOS TÉCNICOS

1. Misión. Esto es, la Institución define su razón de ser, identificando en su declaración el qué, el cómo y el para quién.
2. Identificación de los Objetivos Estratégicos Ministeriales (OEM), aplicables al Servicio, establecidos por el Ministerio del ramo con SEGPRES.
3. Definición de Objetivos Estratégicos del Servicio (OES) expresados como resultados esperados.
4. Identificación de los bienes y/o servicios finales provistos por el Servicio a los ciudadanos y/o usuarios.
5. Levantamiento y definición de Centros de Responsabilidad y su vinculación respecto de la ejecución de Programas o provisión de Bienes o Servicios Relevantes.



PRODUCTOS PARA VALIDACIÓN

Presentación del **Formulario A1** en el proceso formulación de presupuestaria año 2024 (**30 de septiembre de 2023**) y envío a DIPRES del **Formulario A1** versión Ley de Presupuestos (**30 de diciembre de 2023**)

REQUISITOS TÉCNICOS

6. El Jefe de servicio y su Equipo Directivo difunde la Planificación Estratégica a sus funcionarios/as, así como la publica en la página WEB.



PRODUCTOS PARA VALIDACIÓN

Envío a DIPRES de correo del Jefe de Servicio, en conjunto con su Equipo Directivo, con difusión de las Definiciones Estratégicas, presentadas en el proceso de formulación presupuestaria, a todo/as lo/as funcionario(a)s (**30 de septiembre de 2023**).

Envío a DIPRES de la URL con publicación de las Definiciones Estratégicas en la Web institucional (no aplica para instituciones nuevas que aún no dispongan de

ETAPA 2: SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MONITOREO Y EVALUACIÓN (SIM&E)

Objetivo

“La Institución diseña el Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (SIM&E) tomando como base la planificación establecida en la etapa anterior y considerando al menos los instrumentos de planificación y evaluación que aplique, así como la identificación de los indicadores de desempeño relevantes”.

Finalidad

Para que los Jefes de Servicios y Equipos Directivos puedan gestionar sus instituciones y tomar decisiones, requieren necesariamente de contar con información relevante, oportuna y confiable.

En este contexto, la finalidad de esta etapa es que, a partir de las Definiciones Estratégicas, el Servicio diseñe un sistema que genere la información necesaria y suficiente que permita monitorear y evaluar la gestión institucional. Para estos efectos, debe realizar:

1. Identificar todos aquellos instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que aplican a la institución y que, por lo tanto, requieren de información para la toma de decisiones. Dentro de los instrumentos que pueden aplicar a la institución se encuentran:

- Formulario H de Indicadores de Desempeño
- Evaluación Ex Ante de programas públicos
- Evaluaciones Ex Post de programas públicos
- Convenio de Alta Dirección Pública (ADP)
- Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)
- Seguimiento de Compromisos de Gobierno
- Monitoreo de Oferta Programática

La identificación de estos instrumentos se realizará a través de un formulario (**Ver Anexo 2**) que DIPRES dispondrá para estos efectos *(30 de septiembre de 2023)*.

2. Definición de indicadores de desempeño (**ver Anexo 3**) relevantes para medir el logro de los objetivos estratégicos y de gestión interna (cuando sea pertinente), *los cuales deberán ser presentados a través del Formulario H durante el proceso de formulación presupuestaria 2024.*

Asimismo, debe formular los indicadores más relevantes para el monitoreo y seguimiento de cada uno de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación identificados, *los cuales deberán ser señalados en el formulario ya mencionado.*

3. Definición de los medios de verificación para el seguimiento y cuantificación de los resultados de los indicadores formulados, los que *deben ser señalados en el Formulario H.*

Requisitos Técnicos y productos para validación

REQUISITOS TÉCNICOS

1. Identificación de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que apliquen a la Institución (por ejemplo: Formulario H, evaluación ex ante, evaluaciones ex post de programas, Convenio de Alta Dirección Pública, ADP, Convenio de Desempeño Colectivo CDC, Seguimiento de Compromisos de Gobierno, y monitoreo de oferta programática, entre otros).



PRODUCTOS PARA VALIDACIÓN

Envío a DIPRES de formulario identificando los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación aplicables al servicio y sus indicadores relevantes (**30 de septiembre de 2023**).

REQUISITOS TÉCNICOS

2. Definición de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro de los objetivos estratégicos, así como aquellos aspectos de instalación institucional definidos en la ley que rige al Servicio, cuando sea pertinente según la Red de Expertos. Estos indicadores los presenta en el proceso de formulación presupuestaria año t+1 (Formulario H):

- Señalando correctamente nombre y fórmula de cálculo.
- Identificando dimensiones y ámbitos de control.



PRODUCTOS PARA VALIDACIÓN

Presentación del **Formulario H** en el proceso formulación de presupuestaria año 2024 (**30 de septiembre de 2023**) y envío a DIPRES del **Formulario H** versión Ley de Presupuestos (**30 de diciembre de 2023**)

3. Definición de los medios de verificación de acuerdo con los instrumentos de recolección y sistematización de la información disponibles para el seguimiento y cuantificación de los resultados de los indicadores del formulario H año t+1.

ETAPA 3: PLENO FUNCIONAMIENTO DEL SIM&E

Objetivo

“La Institución tiene en pleno funcionamiento el SIM&E, mide los indicadores de desempeño contruidos, informa los instrumentos de M&E y operan los sistemas de recolección y sistematización de la información”.

Finalidad

Con la finalidad de disponer de información para el proceso de toma de decisiones institucional, el Servicio debe tener en pleno funcionamiento su SIM&E diseñado. Lo anterior implica:

1. Mide correctamente los indicadores de desempeño formulados, esto es, que los valores obtenidos para cada indicador:
 - Son verificables a través de sus medios de verificación.
 - Corresponden al alcance y/o periodo de medición.
2. Cumple con los plazos de entrega de información para cada instrumento identificado en la Etapa 2, según lo establecido por la Dirección de Presupuestos (Formulario H, Ex Post) y DIPRES – Subsecretaría de Evaluación Social (Monitoreo y Evaluación Ex Ante).

Requisitos Técnicos y productos para validación

REQUISITOS TÉCNICOS

1. Mide correctamente los indicadores de desempeño elaborados e identificados, lo que significa que:

- Es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación.
- Los valores informados corresponden al alcance y/o periodo de medición.



PRODUCTOS PARA VALIDACIÓN

Envío a DIPRES de Información dentro de los plazos y de acuerdo a lo establecido por la Secretaría Técnica (Enero 2024)

REQUISITOS TÉCNICOS

2. Cumple con los requisitos de información y plazos comunicados por la Dirección de Presupuestos para cada instrumento identificado en la Etapa 2 (Formulario H, Monitoreo (DIPRES – Subsecretaría de Evaluación Social) y Evaluación Ex Ante (DIPRES – Subsecretaría de Evaluación Social) y Ex Post, si aplicaran.



PRODUCTOS PARA VALIDACIÓN

Presentación a DIPRES y MDS de la información, dentro de los plazos establecidos, para cada instrumento de planificación (DIPRES y MDS emiten certificado de cumplimiento).

ETAPA 4: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Objetivo

“La Institución evalúa en el año, el resultado de los instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación comprometidos en la formulación del presupuesto del año t-1, asegurando la calidad de la información, así como la usabilidad de ella para la toma de decisiones y la rendición de cuentas”.

Finalidad

El resultado esperado de la implementación del Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación es que:

- Las instituciones implementen procesos de planificación permanentes y periódicos que les permitan establecer o actualizar sus Definiciones Estratégicas.
- Implementen sistemas que generen información relevante, oportuna y de calidad respecto de todos los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que aplican a la institución.
- Las autoridades institucionales utilizan dicha información en sus procesos de toma de decisiones y la evaluación de la gestión institucional.

Requisitos Técnicos y productos para validación

Los contenidos de esta etapa y su implementación será desarrollado durante 2023 a través de un Plan Piloto en conjunto con la Secretaría Técnica del PMG.

ANEXO 1: CONCEPTOS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA ELABORACIÓN DE DEFINICIONES ESTRATÉGICAS²³

A continuación se presentan los conceptos y aspectos metodológicos relevantes para el establecimiento de las Definiciones Estratégicas de la institución, esto es: *Misión, Objetivos Estratégicos Ministeriales a los que se vincula, Objetivos Estratégicos del Servicio, y los bienes y/o servicios finales.*

- Misión institucional

Corresponde a una declaración que define el propósito o la razón de ser de un Servicio y permite orientar las acciones hacia el logro de un resultado esperado.

Debe ser comprensiva en cuanto a identificar claramente los bienes y servicios, y los usuarios a los cuales se orientan dichas acciones.

Debe permitir responder las siguientes preguntas:

- ✓ **QUÉ** (*¿qué hace el Servicio?, ¿cuál es su razón de ser?*)
- ✓ **CÓMO** (*¿cómo lo hace?*)
- ✓ **PARA QUIÉN** (*¿para quién dirige su quehacer?*)

Consideraciones:

La Misión debe ser un texto breve y autoexplicativo, de manera que fácilmente su pueda entender la razón de ser de la institución. Además, como lo señala Armijo(2011, p.29), esta declaración establece las funciones principales que justifican la existencia de la Institución y la distinguen de otra.

“Proteger y mejorar la condición fito y zoonosanitaria de los recursos productivos, y conservar los recursos naturales renovables del ámbito silvoagropecuario del país, controlando los insumos y productos, a través de la elaboración, actualización y aplicación de la normativa vigente, para contribuir al desarrollo sustentable y competitivo del sector”

Servicio Agrícola y Ganadero

² Armijo, M. (2011). Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Publicaciones ILPES. Serie Manuales, N°69. 2011. Santiago: Naciones Unidas.

³ Dipres (2021). Guía GUÍA METODOLÓGICA. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS E INDICADORES DE DESEMPEÑO 2021. Disponible en: http://www.dipres.gob.cl/598/articles-36280_doc_pdf.pdf

- Objetivos Estratégicos Ministeriales

Corresponde a lo establecido en el *Formulario 0 de “Definiciones Estratégicas Ministeriales 2023-2026”* de cada Ministerio, acordadas con la Secretaría General de la Presidencia, respecto de los cuales la institución debe identificar aquellos objetivos estratégicos ministeriales a los que contribuye.

- Objetivos Estratégicos del Servicio

Los objetivos estratégicos en el contexto de la administración pública son la expresión de los diferentes resultados que se espera que los Servicios alcancen en el mediano plazo (o plazo mayor a un año).



Para la definición de objetivos estratégicos se debe considerar que cumplan con:

- ✓ Ser consistentes con la misión del Servicio, ya sea por los efectos o resultados esperados al interior de la organización (reestructuración, mejora en los procesos productivos, etc.) o en sus clientes/ usuarios/ beneficiarios (mayor cobertura, calidad y/u oportunidad del servicio, entre otros).
- ✓ Estar especificados en resultados o impacto deseados, susceptibles de revisar y evaluar, señalando los medios para alcanzarlos.
- ✓ Ser independientes entre sí, es decir, que el logro de un objetivo estratégico no depende del logro de otro.
- ✓ Ser factibles de realizar en plazos determinados y con los recursos disponibles.

Se debe evitar utilizar formas verbales como “promover”, “fortalecer”, “incentivar”, “motivar”, “propender”, “fomentar”, etc; las cuales por su ambigüedad y amplitud pueden dificultar identificar el resultado esperado de un objetivo estratégico y su posterior medición.

Dado que los objetivos estratégicos expresan las prioridades institucionales, debieran ser un número reducido. Se sugiere que no sean más de 4 ó 5 objetivos estratégicos.

Cada objetivo debe identificar un resultado esperado claro y medible, que sea susceptible de ser medido mediante indicadores de desempeño.

“Eleva la realización de I+D+i empresarial a través del cofinanciamiento de proyectos con alto nivel de complejidad tecnológica e impacto que permitan una mayor sofisticación y diversificación productiva de los territorios”

Comité Innova Chile

- Bienes y/o Servicios Finales

Corresponde a los bienes y/o servicios que la institución es responsable de generar y entregar a la ciudadanía o a los usuarios externos y que permiten, a través de su provisión, alcanzar los objetivos estratégicos definidos y contribuir a la misión institucional.

Estos bienes y/o servicios pueden corresponder a una definición agregada de servicios, prestaciones o programas (por ejemplo, subsidios, prestaciones médicas, entre otros) que la institución ofrece, ser “*finales*”, en términos de estar dirigidos a ciudadanos o usuarios externos e, idealmente, ser cuantificables.

- Centros de Responsabilidad

Un Centro de Responsabilidad corresponde al área institucional responsable por la generación y provisión de los bienes y/o servicios finales identificados o procesos de soporte institucional.

ANEXO 2: FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023 SISTEMA PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Ministerio	
Servicio	

INSTRUMENTOS	SELECCIÓN (S)	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO
Formulario H de Indicadores de Desempeño			
Evaluación Ex Ante de programas públicos			
Evaluaciones Ex Post de programas públicos			
Convenio de Alta Dirección Pública (ADP)			
Convenio de Desempeño Colectivo (CDC)			
Seguimiento de Compromisos de Gobierno			
Monitoreo de Oferta Programática			
Otro			

ANEXO 3: CONCEPTOS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA FORMULACIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO²³

- Indicador de Desempeño

Un indicador de desempeño es una herramienta que entrega información cuantitativa respecto al logro o resultado de los objetivos y en la provisión de los bienes y/o servicios generados por la institución, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro.

Asimismo, corresponde a una expresión que establece una relación entre dos o más variables, la que comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar desempeño.

Desde el punto de vista metodológico, para la definición de indicadores se necesario considerar que cumplan ciertos requisitos básicos:

- ✓ Relevantes: los indicadores deben cubrir los aspectos más significativos de la gestión, privilegiando los principales objetivos de la organización, pero su número no puede exceder la capacidad de análisis de quienes los van a usar.
- ✓ Pertinentes: deben estar orientados a medir resultados esperados de objetivos estratégicos.
- ✓ Claros: su estructura debe ser tal que la denominación sea clara, precisa y autoexplicativa.
Comparables: las actividades o unidades que se escojan para ser medidas deben ser comparables de un momento del tiempo a otro (semestralmente, anualmente, etc.).
- ✓ Costos razonables (económico): la información base para su construcción debe ser recolectada a un costo inferior al beneficio de su medición.
- ✓ Confiables: los resultados deben ser independientes de quién efectúe la medición.
- ✓ Simples y Comprehensivos: deben cubrir aspectos significativos del desempeño de una institución, pero su número no puede exceder la capacidad de análisis de quienes los van a utilizar.
- ✓ Independientes: deben responder principalmente a las acciones desarrolladas por la institución en vez de a factores externos.
- ✓ Medibles: los datos básicos de los indicadores deben ser sustentados en sistemas de información que puedan ser auditados. Por lo tanto, los sistemas de recolección de información, regulares o más complejos deben quedar establecidos en los medios de verificación al momento de definir el indicador.

- ✓ De carácter público: los indicadores que se comprometen en este formulario deben ser públicos; esto es, conocidos y accesibles a todos los niveles y estamentos de la institución, así como al público usuario y al resto de la administración pública.

Para cada uno de los indicadores de desempeño identificados se debe definir correctamente lo siguiente:

Nombre del indicador: Corresponde a una descripción que da cuenta del aspecto u objeto de medición. Su estructura debe ser tal que la denominación sea clara, precisa y autoexplicativa.

Fórmula de cálculo: es la expresión matemática que permite cuantificar el nivel o magnitud que alcanza el indicador en un cierto período (anual, semestral, etc.), considerando variables que se relacionan adecuadamente para este efecto. Debe corresponder a la relación entre dos variables (numerador y denominador o variable dependiente e independiente).

- Ámbitos de Control

Corresponde a los indicadores que entregan información de los resultados desde punto de vista de la actuación pública, esto es: Procesos, Productos y Resultados.

- **Procesos**: se refiere a actividades vinculadas con la ejecución o forma en que el trabajo es realizado para generar los bienes y/o servicios, e incluyen actividades o prácticas de trabajo tales como procedimientos de compra, procesos tecnológicos y de administración financiera. Se mide el cumplimiento de la actividad.

“Porcentaje de bonificación comprometida en la Ley 18.450 para pequeños productores respecto del total comprometido en el año”

Comisión Nacional de Riego

- **Productos**: se refieren a los bienes y/o servicios producidos o entregados y corresponde a un primer resultado de la acción de un servicio o acción pública y al efecto más inmediato que tiene la población beneficiaria.

“Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas”

Servicio de Tesorerías

- **Resultados intermedios**: Se refiere a los cambios en el comportamiento, estado, actitud o certificación de los beneficiarios una vez que han recibido los bienes o servicios de una institución.

“Porcentaje de entidades con hallazgos de fiscalización resueltos en el año t”

Superintendencia de Seguridad Social

- Resultados finales: implican un mejoramiento significativo y, en algunos casos perdurable en el tiempo en alguna de las condiciones o características de la población una vez que han recibido los bienes o servicios de una institución. Suele expresarse como un beneficio de mediano y largo plazo obtenido por la población atendida.

“Muertos en siniestros de tránsito por cada 10.000 vehículos”

Secretaría y Administración General de Transportes

- Dimensiones del Desempeño

Corresponde a indicadores desde el punto de vista del desempeño de las actuaciones públicas, esto es: Eficacia, Eficiencia, Economía y Calidad.

- Eficacia: se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir, en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. ***¿Se logra o no el objetivo?***

“Porcentaje de beneficiarios directos de los proyectos de formación del Fondo para la Educación Previsional que egresan exitosamente”

Subsecretaría de Previsión Social

- Eficiencia: describe la relación entre dos magnitudes: la producción física de un bien y/o servicio y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producción. En otros términos, se refiere a la ejecución de acciones, beneficios o prestaciones del servicio utilizando el mínimo de recursos posibles. ***¿Cuánto me cuesta lograr el objetivo?***

“Promedio de artículos aceptados en revistas ISI y/o comité editorial por investigador”

Comisión Chilena de Energía Nuclear

- Economía: se relaciona con la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros para el logro de sus objetivos. La administración de recursos exige siempre el máximo de disciplina y cuidado en el manejo de la caja, del presupuesto, de la preservación del patrimonio y de la capacidad de generar ingresos.

“Porcentaje de Recuperación de los Ingresos de Operación año t”

Servicios de Salud

- Calidad: es una dimensión específica del concepto de eficacia, que se refiere a la capacidad para responder en forma rápida y adecuada a sus clientes, usuarios o beneficiarios. Evalúa atributos del producto entregado por la institución.

“Tiempo promedio de resolución de las apelaciones interpuestas por las instituciones frente a decisiones de acreditación adoptadas directamente por la Comisión Nacional de Acreditación”

Consejo Nacional de Educación

- Medios de Verificación

La información requerida para la medición de los indicadores se obtiene a través de instrumentos de recolección de los datos disponibles (encuestas, fichas, registros, otros). Estos datos son almacenados en bases de datos u otros instrumentos y transformados en información a través de mecanismos de sistematización tales como informes consolidados, reportes, agregación de datos (subtotales por región, por mes, por producto, etc. o cuadros resúmenes).

La sistematización de la información desde los registros, encuestas, bases de datos, u otros, corresponden a medios de verificación necesarios para verificar los valores informados en cada dato del indicador, su consistencia y no sólo el valor final. Por lo tanto, los medios de verificación deberán permitir verificar y comprobar el nivel alcanzado en cada indicador.

En el caso particular de mediciones basadas en encuestas, se deben incorporar como medios de verificación, los siguientes documentos:

- ✓ Informe que incluya ficha técnica con información del estudio respecto de universo, muestra, nivel de precisión, tipo de instrumento, fecha de terreno; Diseño metodológico; Resultados de Encuesta; Conclusiones y Recomendaciones y Cuestionario aplicado.
- ✓ Base de datos del estudio aplicado.