

ANEXO METODOLÓGICO - FORMULARIO H INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2019

Es una herramienta que entrega información cuantitativa respecto al logro o resultado en la entrega de los productos (bienes o servicios) generados por la institución, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro. Es 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 el desempeño.

Los indicadores de desempeño incorporados en el presupuesto incluyen una meta o compromiso, así el resultado de los indicadores permite inferir una medida del logro de las metas propuestas. Estas metas pueden estar directamente relacionadas con alguno de los productos o subproductos (bienes o servicios) que ofrece la institución, o tener un carácter más amplio de su quehacer.

A continuación se incluye un glosario de términos para facilitar el llenado del Formulario de Indicadores 2019:

1. Producto Estratégico (bien y/o servicio) al que se vincula

En este recuadro se debe señalar con cuál (o cuáles) producto(s) estratégico(s) (bienes y/o servicios) señalados por la institución, en el Formulario A-1, Definiciones Estratégicas, se relaciona cada uno de los indicadores elaborados.

En el caso de aquellos productos vinculados a programas evaluados por la Dirección de Presupuestos en las líneas de Evaluación de Programas Gubernamentales y/o Evaluaciones de Impacto, se deberá incorporar aquellos indicadores que, producto de dichas evaluaciones, sean pertinentes y relevantes para medir el desempeño del producto estratégico, preferentemente indicadores a nivel de Propósito del programa.

Asimismo, aquellas instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto, se deberá incorporar aquellos indicadores que, producto de dicha evaluación, sean pertinentes y relevantes para medir el desempeño de uno o más de los productos estratégicos de la institución.



2. Indicador de Desempeño¹

Es una herramienta que entrega información cuantitativa respecto al logro o resultado en la provisión de los productos (bienes y/o servicios) de la institución, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro. Es 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.

Los indicadores de desempeño deben cumplir algunos requisitos básicos, entre los cuales destacan la pertinencia, la independencia de factores externos, la comparabilidad, requerimiento de información a costos razonables, confiabilidad, simpleza y comprensibilidad y constituir información de carácter público. En Anexo N° 1 se presenta con detalle cada uno de estos requisitos.

Por otra parte, los indicadores deben cubrir todos los aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las definiciones estratégicas presentadas en el Formulario A1, pero su número no puede exceder la capacidad de análisis de quienes los van a usar.

El resultado de los indicadores permite inferir directa o indirectamente una medida del logro de las metas propuestas. Estas metas pueden estar directamente relacionadas con alguno de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) que ofrece la institución, o tener un carácter más amplio, que englobe todo su quehacer. En este último caso, el área de “Producto Estratégico al que se vincula” debe expresarse como “Institucional”.

Los aspectos que deben señalarse en este punto del formulario son los siguientes:

Nombre

Es una breve descripción que da cuenta del aspecto a medir. Su estructura debe ser tal que la denominación sea clara, precisa y autoexplicativa. Debe indicar la periodicidad de la medición.

Objetivo de la Medición

Es una breve descripción del objetivo que se busca con la medición, su relación causal entre el efecto deseado, esto es la mejora planificada en la provisión del producto (bien o servicio) y el indicador definido para medirlo.

Dimensiones del Desempeño

Las dimensiones del desempeño de una institución que son factibles y relevantes de medir a través de un indicador son su *eficacia, eficiencia, economía y calidad del servicio*. Cada uno de los

¹ Notas Técnicas en Web DIPRES www.dipres.cl. “Sistema de Evaluación y Control de Gestión”.



Formulación Presupuestaria 2019

Indicadores de Desempeño

Departamento de Gestión Pública - División de Control de la Gestión Pública

Versión 2 (24-octubre -2018)

indicadores de la institución debe ser clasificado en alguna de las dimensiones señaladas. En forma específica, cada uno de estos conceptos debe entenderse como sigue:

a) *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.

Es posible obtener medidas de eficacia, en tanto exista la claridad respecto de los objetivos de la institución. Así, Servicios que producen un conjunto definido de prestaciones, orientadas a una población acotada, pueden generar medidas de eficacia tales como cobertura de los programas, focalización, etc.

b) *Eficiencia*. Describe la relación entre dos magnitudes: la producción física de un producto y los insumos o recursos que se utilizan para alcanzar ese nivel de producto. En otros términos, se refiere a la ejecución de acciones, beneficios o prestaciones del Servicio utilizando el mínimo de recursos posibles.

En el ámbito de los Servicios Públicos existen muchas aproximaciones a este concepto. En general, se pueden obtener mediciones de productividad física relacionando el nivel de actividad, expresado como número o cantidad de acciones, beneficios o prestaciones otorgadas, respecto del nivel de recursos utilizados (tales como el gasto en bienes y servicios, dotación de personal, horas extraordinarias, etc.). Algunas aproximaciones a este concepto son gasto por unidad de producto, producción en relación a la dotación de personal, etc.

Otro tipo de indicadores de eficiencia es el que relaciona volúmenes de bienes y servicios o recursos involucrados en su producción, con los gastos administrativos incurridos por la institución.

c) *Economía*. Este concepto se relaciona con la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional.

En el marco de la misión institucional, 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 propios.

Algunos indicadores de economía de una institución pueden ser su capacidad de autofinanciamiento, su capacidad para ejecutar adecuadamente su presupuesto o su nivel de recuperación de préstamos, entre otros.

d) *Calidad de Servicio*. La calidad de servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia y se define como: la capacidad de la institución para satisfacer necesidades implícitos o explícitas de



Formulación Presupuestaria 2019

Indicadores de Desempeño

Departamento de Gestión Pública - División de Control de la Gestión Pública

Versión 2 (24-octubre -2018)

los(as) ciudadanos(as) usuarios(as)/ clientes/ beneficiarios(as) referidas al cumplimiento de requisitos de los bienes y servicios públicos. Se ha relevado como una dimensión en particular por la importancia que tiene para la ciudadanía la provisión de bienes y servicios por parte del Estado.

Son elementos de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, resolución de denuncias/reclamos, calidad del bien o servicio y satisfacción de usuarios(as)/ clientes/ beneficiarios(as) a través de información de percepción de la ciudadanía, de estándares objetivos de la calidad de servicio o una combinación de ellos. Mayor detalle en Anexo N° 2.

Un modo directo de medir estos conceptos es a través de encuestas periódicas a los usuarios. Una manera indirecta de conocer su grado de satisfacción con el producto es el resultado de procesar la información recibida a través de libros o buzones de reclamos.

Algunas relaciones que reflejan este concepto son, por ejemplo, número de reclamos sobre el total de casos atendidos, tiempo de tramitación de beneficios, tiempo de espera en oficinas de atención de público o velocidad de respuesta ante cartas, llamadas o reclamos por parte de los usuarios. Para efectos de los indicadores y metas comprometidos a través de este formulario, podrán incorporarse indicadores relacionados con mediciones que utilizan como fuente de información encuestas a los usuarios, siempre y cuando éstas sean efectuadas por entes externos al Servicio.

Es importante destacar que la medición del desempeño está enfocada al resultado en la entrega de productos estratégicos (bienes y/o servicios) al cliente/usuario/beneficiario. La medición del desempeño global de la institución requiere el desarrollo de un conjunto armónico y sistemático de indicadores y mediciones correspondientes a cada una de las dimensiones o factores citados.

En Anexo N° 3 se presentan ejemplos de indicadores de desempeño para cada una de estas dimensiones.

Ámbitos de Control

Los indicadores de desempeño pueden utilizarse para obtener información de diferentes ámbitos necesarios de controlar en la implementación de políticas y programas públicos. Los ámbitos de control que son factibles y relevantes de medir a través de un indicador son los ámbitos de *proceso*, *producto* y *resultado*. En este último caso, el ámbito puede clasificarse como resultado *intermedio* o *final*.

Cada uno de los indicadores de la institución deben ser clasificados en alguno de los ámbitos señalados. En forma específica, cada uno de estos conceptos debe entenderse como sigue:



Formulación Presupuestaria 2019

Indicadores de Desempeño

Departamento de Gestión Pública - División de Control de la Gestión Pública

Versión 2 (24-octubre -2018)

a) *Proceso*. Se refiere a actividades vinculadas con la ejecución o forma en que el trabajo es realizado para elaborar los productos (bienes y/o servicios), incluyen actividades o prácticas de trabajo tales como procedimientos de compra, procesos tecnológicos y de administración financiera. Estos indicadores ayudan en la evaluación de desempeño en áreas donde los productos o resultados son difíciles de medir.

b) *Producto*. Se refieren a los bienes y/o servicios producidos o entregados a los clientes, usuarios o beneficiarios, como primer resultado de la acción de un programa e idealmente considerando un cierto estándar de calidad. En este marco, la calidad de los bienes y servicios entregados por el programa, la cobertura y la focalización lograda se consideran mediciones en el ámbito de producto.

c) *Resultado*. Este tipo de indicador puede darse en dos niveles:

- *Resultado Intermedio*. 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 un programa o acción pública. Su importancia radica en que se espera que conduzcan a los resultados finales y en consecuencia constituyen una aproximación a éstos.
- *Resultado Final o Impacto*. Son resultados a nivel del fin de los bienes o servicios entregados e implican un mejoramiento en las condiciones de la población objetivo atribuible exclusivamente a la entrega de éstos. En algunas oportunidades es difícil realizar estas mediciones, principalmente, por la dificultad de aislar los efectos de otras variables externas y/o porque muchos de estos efectos son de largo plazo.

Para la incorporación de indicadores en este formulario deberá privilegiarse aquellos en el ámbito de producto y/o resultado, y de manera excepcional aquellos referidos a procesos considerados como relevantes para la gestión institucional. Asimismo, se privilegiará indicadores en la dimensión de calidad.

En Anexo N° 3 se presentan ejemplos de indicadores de desempeño para cada una de estos Ámbitos de Control.

Desagregación por sexo de los indicadores

Para cada indicador, cuyo producto estratégico aplique enfoque de género, se deberá señalar si es pertinente una desagregación por sexo en su medición. Esto es, si se mide el resultado de sus indicadores separadamente entre hombres y mujeres, desagregando numerador y denominador. De ser así, se deberá presentar los resultados del indicador por sexo y a nivel global. La formulación de



indicadores desagregados por sexo deberá tener en cuenta los aspectos metodológicos señalados en Anexo N° 4.

Desagregación por región de los indicadores

Para cada indicador, cuyo producto estratégico aplique perspectiva territorial, se deberá señalar si es pertinente una desagregación por región en su medición. Esto es, si se mide el resultado de sus indicadores para cada una o algunas de las regiones del país, desagregando numerador y denominador. De ser así, se deberá informar los valores del indicador por región y a nivel global (país). La formulación de indicadores desagregados por región deberá tener en cuenta los aspectos metodológicos señalados en Anexo N° 5.

3. 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.

4. Datos Efectivos

En este recuadro se debe señalar, de acuerdo a la información disponible, los valores efectivos del numerador y denominador del indicador en los años 2015, 2016, 2017 y Junio del 2018, antecedentes que sirven de base para definir la meta que se comprometa para el año 2019.

5. Estimación 2018

Corresponde al valor que el Servicio espera alcanzar respecto del indicador al término del año 2018, señalando el valor estimado para el numerador y denominador del indicador.

6. Meta 2019

Corresponde a la meta que el Servicio se compromete a alcanzar respecto al valor del indicador (meta de desempeño) al término del año 2019. La meta 2019 no sólo representa un compromiso en términos del valor del indicador sino también respecto de su numerador y denominador, los cuales deben ser adecuadamente estimados por la institución. La meta 2019 corresponderá solo a la meta global no separada por regiones ni sexo.

7. Medio 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.

Una correcta definición de los medios de verificación tiene implicancia directa en el proceso de evaluación del cumplimiento de las metas de los indicadores, ya que los Servicios deberán presentar medios de verificación para todas las variables que conforman el algoritmo de cálculo del indicador (numerador y denominador), debiendo esta información corresponder exclusivamente al periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019, o la temporalidad de medición establecida en el indicador.

Los medios de verificación presentados en el marco del proceso de evaluación deberán permitir verificar y comprobar que la meta comprometida se cumple. Por lo tanto:

- Debe haber consistencia entre los valores informados en la aplicación web dispuesta por DIPRES (para cada variable y para el valor final de cada indicador), y los documentos presentados. La existencia de diferencias o inconsistencias en esta información, impide verificar el cumplimiento de un indicador.
- La información debe estar sistematizada, es decir, presentada en cuadros consolidados, con datos agregados, subtotales por página, región, mes, etc. según corresponda, de manera que se pueda realizar comprobaciones aleatorias de cifras parciales y totales, y contrastar con las bases de datos, fichas, registros u otros. Los medios de verificación no sistematizados impiden verificar los valores efectivos informados por el Servicio.

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

- Informe Elaborado por Externo al Servicio (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 en formato.

8. Notas

Cuando corresponda, incorporar precisiones que clarifiquen la medición de las variables del indicador, esto es: definición de aspectos técnicos o siglas señaladas en el nombre y/o fórmula de cálculo, descripción de metodología para calcular los valores del numerador y denominador, identificación de componentes y/o exclusiones, fuentes de los datos, normas que regulan, entre otros de similar naturaleza que permita clarificar el ámbito y alcance del proceso incluido en la medición y, en caso que corresponda, incluir los fundamentos de los estándares de calidad definidos. La sección nota no es para señalar “supuestos” porque pueden restringir el alcance de la meta comprometida, ni para realizar descripciones del contexto en cual se circunscribe el indicador.

En el caso particular de mediciones basadas en encuestas, se debe señalar:

- si la medición es realizada por externos o por el Servicio. En algunos casos parte del proceso es realizado internamente y otra por externos, debiendo detallarse esta situación.
- Aspectos metodológicos (dimensiones que cubre el estudio, Escala de evaluación aplicada, Tipo de instrumento aplicado, entre otros)
- Características de medios de verificación.

9. Indicadores institucionales

En los casos en que un indicador corresponda a una medición transversal a la institución, abarcando a todos o más de un producto estratégico, éste deberá ser definido como “Institucional”.

10. Sentido de la medición

Para cada indicador debe establecerse el sentido de su medición según el desempeño esperado de sus valores efectivos, esto es, se debe señalar si la medición del indicador corresponde a valores esperados ascendentes o descendentes.



ANEXO N° 1

ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA ELABORACIÓN DE INDICADORES

Requisitos Básicos que deben cumplir los Indicadores de Desempeño

- ❑ La *pertinencia*, esto es, deben referirse a los procesos relevantes y productos estratégicos de la institución, de modo que reflejen íntegramente el grado de cumplimiento de sus objetivos estratégicos institucionales.
- ❑ Los indicadores que se escojan para ser medidos deben ser *comparables* de un año a otro.
- ❑ La información que sirva de base para la elaboración de indicadores de desempeño debe ser recolectada a un *costo razonable* y con la garantía de *confiabilidad* necesaria, vale decir, que los resultados deben ser independientes de quien efectúe la medición.
- ❑ 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.
- ❑ 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.
- ❑ 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. Se recomienda que cada institución presente entre 4 y 8 indicadores.
- ❑ Finalmente, respecto al número y calidad de los indicadores, hay que tener en cuenta que siempre debe existir un balance entre los requerimiento de *simplicidad* y de *comprehensividad*.

Aspectos a tener presente para la construcción de Indicadores

En el marco de los requisitos definidos para la elaboración de indicadores de desempeño y con el objeto de optimizar dicho proceso y orientar las acciones para avanzar en las mediciones, la identificación y elaboración de indicadores requiere tener en consideración y precisar los aspectos y elementos que se señalan a continuación:

Temporalidad. La identificación de los indicadores de desempeño debe considerar el momento en que los diferentes resultados deberían ocurrir, y por tanto comenzar a medirse. Este momento dependerá de la naturaleza de los objetivos de gestión que se pretende medir en los diferentes ámbitos de la gestión (Proceso/Producto/Resultado).

Esto es particularmente importante en el caso de productos estratégicos (bienes o servicios) cuyos resultados son de mediano y largo plazo y por tanto, si bien es posible identificar indicadores, éstos no podrán ser medidos en lo inmediato. No obstante, esta identificación es útil para desarrollar los procesos necesarios para disponer de la información para las mediciones, cuando sea técnicamente recomendable realizarlas.

Asimismo las mediciones pueden tener diferentes frecuencias, es decir su periodo de medición puede ser, semestral, anual, bimensual, etc.

Sentido de medición. Especial cuidado se debe tener respecto del sentido de medición de cada indicador, definiendo con claridad si corresponde a mediciones de sentido *ascendente* o *descendente*, de acuerdo a los objetivos de gestión que se pretende medir. En particular, mediciones referidas a niveles de cobertura, focalización, satisfacción de usuarios, etc., corresponden a mediciones de sentido *ascendente*; mientras que mediciones referidas a tiempos de respuesta a usuarios, porcentajes de reclamos, errores o fallas en la provisión de bienes y/o servicios, etc., corresponden a mediciones de sentido *descendente*.

Fuentes de información. Una vez identificado el ámbito en el que se debe elaborar indicadores, es necesario también tener presente cual debería ser la forma de obtención de la información para efectuar las mediciones.

En muchas oportunidades la información requerida para las mediciones constituye información que, razonablemente, debe formar parte de los *procesos regulares de gestión de la institución* y por tanto obtenerse a través de instrumentos de recolección de información que formen parte de sus actividades, ya sea a nivel censal o muestral, recogidos como estadísticas, a través de formularios de postulación, encuestas, pautas de observación, etc., dependiendo del aspecto a medir. En estos casos las fuentes de obtención de información son identificables, aunque no estén disponibles, y por tanto los mecanismos de recolección de información deberían ser diseñados o rediseñados con el objeto de obtener las mediciones.

En otras oportunidades el ámbito de la medición es más complejo, requiriéndose por lo tanto de *procesos también complejos y costosos de recolección y procesamiento de la información a través de la aplicación de metodologías específicas*. En estos casos, en general, deben efectuarse estudios o evaluaciones y las mediciones no podrán obtenerse a través de procesos regulares de obtención de



Formulación Presupuestaria 2019

Indicadores de Desempeño

Departamento de Gestión Pública - División de Control de la Gestión Pública

Versión 2 (24-octubre -2018)

información, afectando también la periodicidad de medición de los indicadores. En estos casos es altamente recomendable identificar el o los momentos más oportunos para efectuar las mediciones, atendiendo a lo señalado anteriormente en el punto de temporalidad.

Finalmente, en situaciones quizás excepcionales, pudiera ocurrir que no exista una metodología que mida razonablemente los efectos de un producto, o bien ésta sea lo suficientemente costosa de manera que no sea recomendable su utilización en comparación con el monto del producto y/o los vacíos de información que pretende llenar (los beneficios de obtenerla).

Teniendo en consideración los elementos anteriores, una propuesta de elaboración de indicadores deberá permitir disponer de indicadores factibles de medir, en momentos adecuados, y con una periodicidad que equilibre adecuadamente las necesidades de información con los recursos técnicos y financieros.

ANEXO N° 2

ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA ELABORACIÓN DE INDICADORES EN LA DIMENSIÓN DE CALIDAD.

La definición de indicadores de desempeño en la dimensión de calidad debe considerar las distintas áreas que involucra la provisión de bienes y/o servicios públicos, las que en general se pueden establecer en:

- Oportunidad
- Satisfacción de usuario(a)s
- Resolución de denuncias / reclamos
- Calidad producto / servicio
- Accesibilidad

Cada una de estas áreas mide aspectos específicos de la calidad de servicio, pudiendo ejemplificarse en cada caso las siguientes mediciones:

Oportunidad: corresponde a las mediciones de tiempos promedio en la provisión de bienes y/o servicios; a la capacidad de la institución de proveer sus bienes y/o servicios o dar respuesta a sus clientes, usuarios o beneficiarios en un tiempo estándar definido; y las mediciones referidas a continuidad de servicio.

Satisfacción de usuario(a)s: corresponde a mediciones referidas a nivel de satisfacción del cliente, usuario o beneficiario y las tasas de reclamo.

Resolución de denuncias / reclamos: se refiere a las tasas de respuesta de la institución ante denuncias o reclamos presentados por clientes, usuarios o beneficiarios finales.

Calidad producto / servicio: se refiere a las mediciones asociadas a tasas de rechazo o aceptación de bienes y/o servicios provistos a los clientes, usuarios o beneficiarios finales, pudiendo medirse durante o posterior a su entrega. Asimismo, se consideran mediciones referidas al cumplimiento de estándares de calidad de los bienes y/o servicios provistos.

Accesibilidad: corresponde a mediciones referidas a la facilitación del acceso a los clientes, usuarios o beneficiarios finales y la simplificación de trámites.

ANEXO N° 3

EJEMPLO DE INDICADORES EN LAS DISTINTAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN Y ÁMBITOS DE CONTROL

SERVICIO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	
	Dimensión/ámbito y Nombre	Fórmula
<ul style="list-style-type: none"> FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL 	<p><i>Eficacia/ Proceso</i></p> <p>Porcentaje de operaciones de créditos cursadas, respecto del total de operaciones de crédito planificadas para el año t.</p>	<p>$(N^{\circ} \text{ de operaciones de créditos cursados año t} / N^{\circ} \text{ total de operaciones de créditos planificados año t}) * 100$</p>
<ul style="list-style-type: none"> SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION 	<p><i>Calidad/ Producto</i></p> <p>Porcentaje de Cédulas de Identidad tramitadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Cédulas de Identidad tramitadas en el año t</p>	<p>$(\text{Total de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t} / \text{Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t}) * 100$</p>
<ul style="list-style-type: none"> SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA 	<p><i>Eficacia/ Resultado Intermedio</i></p> <p>Porcentaje de puestos de ferias que participan de un proyecto de Ferias Libres que obtiene logro en año t.</p>	<p>$(N^{\circ} \text{ de puestos de ferias que participan de un proyecto de Ferias Libres que obtiene logro en el año t} / N^{\circ} \text{ total de puestos de ferias que participan en proyectos de Ferias Libres en el año t}) * 100$</p>
<ul style="list-style-type: none"> GENDARMERIA DE CHILE 	<p><i>Eficacia/ Resultado Final</i></p> <p>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</p>	<p>$(N^{\circ} \text{ de internos muertos por agresiones en el año t} / N^{\circ} \text{ de internos que estuvieron bajo la custodia de Gendarmería de Chile en el año t}) * 1000$</p>

SERVICIO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	
	Dimensión/ámbito y Nombre	Fórmula
<ul style="list-style-type: none"> FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL 	<p><i>Eficacia/ Resultado Intermedio</i></p> <p>Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención ocupados e incrementan sus ingresos el año t, respecto del total de usuarios del programa que inician su intervención desocupados y la terminan en el año t.</p>	<p>$(N^{\circ} \text{ de Usuarios del Programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año } t, \text{ ocupados e incrementan sus ingresos} / N^{\circ} \text{ de Usuarios del Programa Yo Emprendo Semilla que inician su intervención desocupados y terminan su intervención en el año } t) * 100$</p>
<ul style="list-style-type: none"> DIRECCIÓN DEL TRABAJO 	<p><i>Eficacia/ Resultado Intermedio</i></p> <p>Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en el año t en oficinas, con proceso de conciliación terminados en primera audiencia</p>	<p>$(N^{\circ} \text{ de reclamos interpuestos presencialmente en oficinas con procesos de conciliación terminados en primera audiencia} / N^{\circ} \text{ total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias}) * 100$</p>
<ul style="list-style-type: none"> SUBSECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE 	<p><i>Eficacia/ Resultado Intermedio</i></p> <p>Promedio de días superación de la norma de calidad de aire de MP10 últimos 3 años</p>	<p>$(\text{Promedio días superación de norma años } (n-2, n-1, n) \text{ (mala calidad del aire)} / \text{Número de días de superación de norma año } 1997 \text{ (112)}) * 100$</p>

ANEXO N°4

ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA ELABORACIÓN DE INDICADORES DESAGREGADOS POR SEXO²

La incorporación de enfoque de género en los indicadores de desempeño tiene por objetivo dar cuenta de situaciones de equidad entre hombres y mujeres y/o identificar la evolución de brechas que informan sobre inequidades de género en el ámbito de acción del Servicio. En términos prácticos, para establecer si corresponde desagregar por sexo un indicador de desempeño para incorporar enfoque de género, hay que tener en cuenta 3 factores: pertinencia, factibilidad y relevancia.

La pertinencia de incorporar género está dada por la naturaleza del producto en el que se enmarca el indicador. Por lo tanto, en primer lugar se debe verificar si el Producto Estratégico ha sido diagnosticado con enfoque de género.

La *factibilidad* está dada por la posibilidad real de desagregar por sexo los datos. Por lo tanto, en segundo lugar es necesario verificar si es factible desagregar los indicadores por sexo. Es posible desagregar las unidades de medición que corresponden a:

- personas : hombres y mujeres
- unidades relacionadas con personas. Por ej. Encuestas respondidas por hombres o mujeres, propiedad de bienes o de unidades productivas asociadas a personas.
- grupos representados por 1 persona Por ej. jefatura de hogar, unidades productivas a cargo de mujeres/ hombres grupos compuestos por personas de un solo sexo. Por ej. organizaciones sociales de mujeres/ de hombres.

La *relevancia* está dada por el hecho de que los datos desagregados informen sobre situaciones de equidad o de una situación de inequidad de género detectada por el Servicio y factible de ser modificada por el mismo.

Cómo construir Indicadores Desagregados Por Sexo

Para construir indicadores desagregados por sexo es necesario revisar las unidades de medición utilizadas en el indicador. Al desagregar por sexo un indicador se pueden presentar 2 tipos de situaciones:

1. Cuando sólo el numerador o el denominador puede ser desagregada por sexo. Por ejemplo:

² <https://www.sernam.cl/pmg/>

SERVICIO	INDICADOR DE DESEMPEÑO		
	Dimensión/ámbito Y Nombre	Fórmula	Desagregación
Subsecretaría de Transportes	Eficacia/Resultado Final Muertos en siniestros de tránsito por cada 10.000 vehículos	$(N^{\circ} \text{ de muertos en siniestros de tránsito en el año } t / \text{Parque vehicular en el año } t) * 10.000$	Indicador Desagregado por sexo: $(N^{\circ} \text{ de muertos } \underline{\text{mujeres}} \text{ en siniestros de tránsito en el año } t / \text{Parque vehicular en el año } t) * 10.000$ Y $(N^{\circ} \text{ de muertos } \underline{\text{hombres}} \text{ en siniestros de tránsito en el año } t / \text{Parque vehicular en el año } t) * 10.000$

2. Cuando numerador y denominador pueden ser desagregadas por sexo, el seguimiento al indicador debe hacerse comparando cifras del mismo sexo, es decir, cifras de mujeres respecto del universo de mujeres de referencia y cifras de hombres respecto del universo de hombres de referencia. Por ejemplo:

SERVICIO	INDICADOR DE DESEMPEÑO		
	Dimensión/ámbito Y Nombre	Fórmula	Desagregación
Servicio Nacional de Menores	Eficacia/ Resultado Intermedio Porcentaje de niños/as de menos de 6 años de edad de centros residenciales desinternados oportunamente con familias en el año t respecto del total de niños/as de menos de 6 años atendidos en centros residenciales en el año t	$(N^{\circ} \text{ de niños/as de menos de 6 años de edad de centros residenciales egresados oportunamente con familias en el año } t / N^{\circ} \text{ de niños/as de menos de 6 años de edad atendidos en centros residenciales en el año } t) * 100$	Indicador Desagregado por sexo: $(N^{\circ} \text{ de niños de menos de 6 años de edad de centros residenciales egresados oportunamente con familias en el año } t / N^{\circ} \text{ de niños de menos de 6 años de edad atendidos en centros residenciales en el año } t) * 100$ Y $(N^{\circ} \text{ de niñas de menos de 6 años de edad de centros residenciales egresados oportunamente con familias en el año } t / N^{\circ} \text{ de niñas de menos de 6 años de edad atendidos en centros residenciales en el año } t) * 100$



ANEXO N° 5

ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA ELABORACIÓN DE INDICADORES DESAGREGADOS POR REGIÓN.

La incorporación de perspectiva territorial en los indicadores de desempeño tiene por objetivo considerar las particularidades regionales en la provisión de los bienes y servicios a los clientes, usuarios, beneficiarios, y relevar la contribución que cada región realiza al logro de los objetivos globales de cada institución. En términos prácticos, aquellas instituciones con presencia regional deben establecer si corresponde desagregar por región un indicador de desempeño para incorporar la perspectiva territorial, teniendo en cuenta factores como pertinencia, factibilidad y relevancia.

La *pertinencia* de incorporar perspectiva territorial está dada por la naturaleza del producto o subproducto en el que se enmarca el indicador. Por lo tanto, en primer lugar se debe verificar si el Producto Estratégico ha sido diagnosticado con la aplicación de gestión territorial en el Formulario A-1. Para las instituciones que han implementado el Sistema de gestión territorial en el marco del PMG se basarán en dichos resultados. Para los Servicios que no han implementado el sistema deberán identificar los productos en los cuales aplica una perspectiva territorial, y determinar si corresponde incorporar este enfoque y, por tanto, desagregar los indicadores por región.

La *factibilidad* está dada por la posibilidad real de desagregar por región los datos. Por lo tanto, en segundo lugar es necesario verificar si es factible desagregar los indicadores por región, en los casos en que corresponda.

La *relevancia* está dada por el hecho de que los datos desagregados informen sobre situaciones referidas a aspectos relevantes para la provisión de los bienes y servicios a nivel regional y, en consecuencia, es relevante para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.