

Características de los indicadores y sistemas de gestión

A continuación, se describen de manera general los indicadores y sistemas de gestión definidos en el Programa Marco 2025, para ver detalles, ingresar al siguiente link https://www.dipres.gob.cl/598/articles-229540_doc_pdf1.pdf

Indicadores de desempeño.

Tasa de accidentes laborales: mide el número de accidentes laborales que ocurren en el año por cada 100 trabajadoras(es).

Medidas de equidad de género: mide el número de acciones de género implementadas, respecto de las ocho establecidas en el Programa Marco. Las medidas comprometidas deben contribuir a disminuir las inequidades, brechas y barreras de género. La red de expertas del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género da la aprobación técnica de estos compromisos a los Servicios Públicos. Cada institución debe comprometer entre tres a seis medidas, de las cuales al menos dos, deben ser estratégicas, que se listan a continuación.

Medidas de género de gestión interna:

1. Planificación estratégica institucional que incorpore perspectiva de género.
2. Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.
3. Capacitación avanzada en materia de equidad de género aplicada al quehacer del Servicio, a sus funcionarias(os) y equipos directivos. Capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarias(os) que no han sido capacitadas(os).
4. Acciones de comunicación y difusión interna y/o externa con perspectiva de género.

Medidas de género estratégicas:

5. Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.
6. Políticas y/o programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.
7. Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.
8. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.

Informes de dotación de personal: verifica que los ocho informes de dotación de personal que deben elaborar los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) se registren correctamente cada trimestre en el sistema de recepción de informes trimestrales de la Dirección de Presupuestos (Dipres). Por lo tanto, se mide la oportunidad y calidad de la información que se entrega. Este indicador se aplica los cuatro primeros años de funcionamiento de los SLEP.

Concentración del gasto subtítulos 22 y 29: mide la proporción de gasto ejecutado en bienes y servicios de consumo y en activos no financieros (recurso cuya propiedad tiene un valor monetario como bienes inmuebles, vehículos, maquinaria, equipos tecnológicos, entre otros) en el último período del año respecto del total. Es un indicador descendente, es decir, el desempeño es mejor cuando el resultado es igual o menor a la meta fijada según la planificación financiera de la institución. El propósito es, que se distribuya la ejecución del presupuesto en una mayor proporción, durante el primer semestre y hasta noviembre. La evolución del indicador entre 2021 y 2025 muestra la exigencia de los índices comprometidos y sus resultados.

Sistemas de gestión.

Planificación, Monitoreo y Evaluación: su objetivo diseñar e implementar gradualmente procesos de planificación, monitoreo y evaluación que permitan a la Institución disponer de información necesaria, suficiente y oportuna para apoyar la toma de decisiones y la rendición de cuentas de su gestión institucional.

Su implementación considera cuatro etapas:

Etapas

- Implementación de un proceso de planificación estratégica y presentación de definiciones estratégicas en la formulación del Presupuesto Fiscal. <https://www.dipres.gob.cl/598/w3-article-3699.html>

Etapas

- Diseño del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación y presentación de indicadores en la formulación del Presupuesto Fiscal.

Etapas

- Pleno funcionamiento del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación, que permite medir los indicadores de desempeño.

Etapas

- Evaluación del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.
- Evaluación del desempeño institucional.

Riesgos Psicosociales Laborales: su objetivo es generar entornos de trabajo psicológicamente saludables en los Servicios Públicos a través de una gestión efectiva de los riesgos psicosociales en el trabajo. Su implementación considera cuatro etapas:

Etapas

- Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales.

- Efectuar un diagnóstico institucional Efectuar un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO.

Etapa 2

- Definición de la política de gestión de riesgos psicosociales laborales y elaboración de un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.

Etapa 3

- Implementación y difusión del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.

Etapa 4

- Evaluación de la gestión de riesgos psicosociales.

Estado Verde: su objetivo es implementar progresivamente una gestión sustentable en los procesos administrativos y en los productos estratégicos de las Instituciones, con el fin de disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático. Su implementación considera cuatro etapas:

Etapa 1

- Creación del Comité Estado Verde, que revisa la existencia de una política ambiental y el plan de concientización de colaboradores¹.
- Diagnóstico de la gestión ambiental del Servicio.

Etapa 2

- Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde, considerando el diseño o actualización política interna de gestión ambiental.
- Elaboración del plan de Gestión Ambiental para abordar brechas ambientales.

Etapa 3

- Difusión de la política de gestión ambiental y acciones de capacitación ambiental.
- Implementación del plan de Gestión Ambiental.

Etapa 4

- Comité Estado Verde funcionando y procesos formativos implementados para la gobernanza del sistema.
- Evaluación de los resultados, medición de la huella de carbono y mejoras del desempeño del sistema.

¹ El concepto de colaboradores se utiliza de forma genérica para referirse a todas las personas que intervienen en la gestión de un proyecto o en una entidad. Resalta la idea de “colaboración” o de “compañerismo” en un sentido amplio, que permite incluir a personas que contribuyen desde distintas posiciones, ya sean internas o externas, partes o contrapartes.

Avances en eficiencia energética previo al Sistema Estado Verde:

Hasta 2022 se registraron avances en la medición de un índice de eficiencia energética que contemplaba el correcto registro del consumo de electricidad y gas natural del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en 12 meses. A partir de 2023 se incorpora en el Sistema Estado Verde. Es uno de los 10 elementos que forman parte de este sistema con etapas acumulativas de implementación.

En el año 2024, 178 Servicios comprometieron la implementación de una de las cuatro etapas del Sistema Estado Verde. Para el 2025 se avanza a la implementación de la tercera etapa del Sistema, “Difusión de la política ambiental y continuación de acciones de capacitación y la implementación del Plan de Gestión Ambiental Institucional”.

Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria: su objetivo es mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora. Su implementación considera cuatro etapas:

Etapa 1

- Marco de gobernanza para el Sistema, creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Etapa 2

- Diseño o actualización de la política de calidad de servicio y plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Etapa 3

- Implementación del plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

Etapa 4

- Evaluación de la calidad de servicio y experiencia usuaria.
- Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos a personas usuarias finales.

Avances en el Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria:

Hasta 2022 se registraron avances en las mediciones de reclamos respondidos en el año respecto del total recibidos por el Servicio y en la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios prestados. Los indicadores utilizados fueron número de reclamos respondidos y satisfacción neta, medida como porcentaje de usuarios satisfechos menos los insatisfechos.

A partir de 2023 se incorporan estas mediciones, al Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, como parte de las dimensiones de la etapa 1 que busca levantar y sistematizar información sobre la calidad de la atención usuaria.

En 2025, se avanza a la implementación de la tercera etapa del Sistema en la implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Transformación Digital: su objetivo como sistema es Instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado. Su implementación considera cuatro etapas:

Etapa 1

- Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.
- Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de Transformación digital.

Etapa 2

- Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.

Etapa 3

- Implementar el plan el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.

Etapa 4

- Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital

Avances en gobierno digital:

Hasta el año 2022 los Servicios comprometían mantener actualizado el Registro Nacional de Trámites (RNT) y digitalizar el 100% de sus trámites.

Avances en Transformación digital:

A partir del año 2023 los Servicios aumentan el alcance incorporando los procedimientos administrativos electrónicos, orientados a los usuarios finales y a gestión interna, informando en el catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites, para crear una línea base.

Desde 2025, con la incorporación del sistema los servicios deberán avanzar al menos en poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación

Digital; Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de Transformación digital; y elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.