

# Premio Anual por Excelencia Institucional, PAEI 2017

## Guía Metodológica para Postulación

---

Febrero 2017

[www.serviciocivil.cl](http://www.serviciocivil.cl)



@ADP\_Chile - @empleospublicos - @directoreschile



## Contenido

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>II. PONDERACIONES PAEI 2017 .....</b>	<b>7</b>
<b>III. ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE .....</b>	<b>8</b>
<b>IV. RESUMEN GENERAL DE LA GESTIÓN 2016 DEL SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
<b>V. POSTULACIÓN: PRINCIPALES RESULTADOS GESTIÓN INSTITUCIONAL 2016 .....</b>	<b>10</b>
<b>VI. CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE EXCELENCIA PARA SERVICIOS POSTULANTES PREMIO VERSIÓN 2016 .....</b>	<b>19</b>
<b>VII. COMPROMISOS DE EXCELENCIA 2017 .....</b>	<b>20</b>
<b>VIII. OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE .....</b>	<b>21</b>
<b>IX. REGISTRO DE ACCIONES DESARROLLADAS .....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>22</b>

## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Esta Guía Metodológica entrega las orientaciones que permitirán completar correctamente el formulario de postulación al Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) en su versión 2017 y los antecedentes y características generales sobre este Premio.

El PAEI, que es administrado por la Dirección Nacional de Servicio Civil -DNSC- fue creado por la Ley Nº 19.882, y se enmarca dentro de las iniciativas modernizadoras de la gestión pública implementadas en los últimos años. En particular, este Premio se entiende como un esfuerzo gubernamental por reconocer y estimular la gestión pública de excelencia y el compromiso y desempeño de los/las funcionarios/as.

La Ley Nº 19.882, de Nuevo Trato Laboral estableció en su artículo 6º, la creación a contar del año 2003, del Premio Anual por Excelencia Institucional, para aquel servicio público que siendo beneficiario de la asignación de modernización, hubiese destacado por los resultados alcanzados en aspectos tales como gestión, eficiencia institucional, productividad y calidad de las prestaciones proporcionadas a sus usuarios.

Por su parte, la Ley Nº 20.212, en su artículo 3º, aumentó a tres (3) las instituciones que anualmente reciben este Premio a partir del año 2008 y otorga la posibilidad de postular también, a aquellas instituciones que sean beneficiarias de otros incentivos vinculados al desempeño institucional.

La normativa que rige el proceso, permite reconocer la heterogeneidad de los servicios públicos, evaluando en su propio mérito los avances obtenidos por cada institución según sus particularidades, y valorando especialmente la innovación; el emprendimiento; y los esfuerzos que hacen los servicios para obtener resultados de excelencia para la institución y la ciudadanía.

En este contexto, es importante señalar que la Carta Iberoamericana de la Calidad<sup>1</sup> entre otros relevantes aspectos, señala *“la calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad”*.

Por su parte, en el marco del Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado<sup>2</sup>, S.E. la Presidenta de la República estableció en esta materia, *“Una gestión pública de calidad impacta directamente en el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos y ciudadanas, resultando fundamental, en consecuencia, que las funcionarias y funcionarios públicos trabajen en condiciones de dignidad. Para ello, el reconocimiento, la excelencia y la innovación son valores claves. El fomentar una cultura de reconocimiento que releve los buenos aportes y la calidad de la gestión pública, pasa por destacar y reconocer la excelencia en los resultados y el servicio prestado a la ciudadanía. De ahí la importancia de mantener y perfeccionar constantemente el Premio Anual por Excelencia Institucional”*.

<sup>1</sup> Carta Iberoamericana de la Calidad, Centro Latinoamericano para la Administración y el Desarrollo (CLAD). Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado y adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno (2008).

<sup>2</sup> Gab. Pres. N°001, de fecha 26 de enero de 2015.

Cabe señalar que el reglamento dictado para efectos de administración de este importante incentivo a la gestión pública, establece que la evaluación de las instituciones postulantes al Premio es realizada por un Jurado convocado por la Dirección Nacional del Servicio Civil. Esta evaluación se enmarca en tres (3) criterios, a saber: Eficiencia y Productividad; Calidad de Servicio; y, Gestión de Personas.

En términos generales, se trata de la evaluación de políticas, herramientas y prácticas de gestión; iniciativas destacadas desarrolladas por los servicios el año 2016, en el marco de los criterios del Premio y que el Jurado define como relevantes de considerar; y cumplimientos y resultados comparativos de gestión institucional 2015 y 2016, según los distintos indicadores de gestión considerados para efectos de la presente postulación.

Respecto de las iniciativas, éstas pueden referirse a una nueva acción o al avance significativo de una iniciativa presentada anteriormente, o bien, iniciativas que se enmarquen dentro de un programa a más largo plazo. En estos dos últimos casos, debe señalarse claramente el avance logrado en la gestión 2016.

Específicamente, en lo que se refiere a iniciativas destacadas de la gestión 2016 y en el marco de los criterios de evaluación ya descritos, los servicios postulantes **deberán presentar iniciativas** en cada uno de los referidos criterios, según el siguiente detalle:

- ⇒ En el criterio **Eficiencia y Productividad**, las instituciones postulantes deberán presentar una (1) buena práctica o iniciativa innovadora en uno de los siguientes ámbitos:
  - Renovación de procesos de gestión o adopción de nuevos modelos organizativos que contribuyen a mejorar la eficiencia y productividad de la institución o innovación en bienes y/o servicios que entrega la institución, o;
  - Gestión financiero contable con aporte de valor estratégico organizacional, o;
  - Procesos con aporte de valor en tecnología / digitalización.
- ⇒ En el criterio **Calidad de Servicio**, las instituciones postulantes deberán presentar una (1) buena práctica o iniciativa innovadora para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios considerando la opinión de los usuarios.
- ⇒ En el criterio **Gestión de Personas**, las instituciones postulantes deberán presentar una (1) buena práctica o iniciativa innovadora en el marco de la implementación del Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado.

Al momento de definir las **iniciativas destacadas a postular, independiente del ámbito específico al que se refieran, se deberán considerar los siguientes aspectos:**

- ✓ **Consistencia:** Definición clara de objetivos, establece vinculación de éstos con las definiciones estratégicas de la institución y responden a un mandato, necesidad o problema que justifica la iniciativa. Existe coherencia entre el diseño y la implementación de la iniciativa, con los objetivos planteados.
- ✓ **Calidad:** Incorpora la opinión de los destinatarios o actores interesados en el diagnóstico que dio origen a la iniciativa o en la evaluación del nivel de satisfacción con la iniciativa. La iniciativa da respuesta a las necesidades de los usuarios, según metas establecidas alineadas con los objetivos estratégicos institucionales.

- ✓ **Innovación:** La iniciativa debe responder a una situación/problema institucional y debe caracterizarse por ser una medida/acción novedosa, que destaca en la gestión institucional y que ha permitido mejorar y obtener mejores resultados en el servicio en comparación con años anteriores. Puede tratarse de un mejoramiento o adaptación novedosa para superar la problemática planteada en beneficio de los usuarios/as externos o internos, según corresponda. Presenta una solución ingeniosa a la problemática enfrentada, utilizando recursos y elementos de una forma original, o creando nuevos vínculos entre grupos de trabajo, ideas, conceptos o recursos conocidos. Corresponde al grado en que la iniciativa implica la creación e implementación de nuevos enfoques, resultando novedosa en el contexto en el que se genera.
- ✓ **Comunicación y Participación:** Identificación de acciones de comunicación y sensibilización de la iniciativa. Identificación de mecanismos y niveles de participación de usuarios/ciudadanía, directivos, gremios y/o funcionarios, según corresponda. Incluir detalles de evaluaciones de satisfacción de los distintos actores participantes, según corresponda.
- ✓ **Resultados:** Los resultados informados permiten afirmar que se definieron mecanismos de evaluación del logro de los objetivos. Los resultados indican una positiva evaluación de la iniciativa. El servicio presenta evidencias de cómo cambiaron las condiciones en las que se intervino.
- ✓ **Capacidad de ser replicada:** Iniciativa con potencial de ser aplicada, de implementar la misma mejora en otros procesos y/o procedimientos internos de la propia institución o de otras instituciones públicas. Puede ser evaluada por las implementaciones que se hayan realizado en otras unidades de la institución o en otras instituciones públicas, de acuerdo a los antecedentes presentados, y/o por el potencial estimado de replicabilidad, considerando las eventuales adaptaciones que deban ser realizadas según cada contexto.

En lo concerniente a la evaluación de indicadores de gestión, éstos - salvo en casos puntuales - deben reflejar el **avance comparativo de la gestión 2015 y 2016**, en relación a su línea de base, reflejada en resultados objetivos y verificables; posibilitando así, la medición de logros en relación a los recursos y prioridades de la propia institución.

Cabe señalar que el Premio, considera como eje transversal, la gestión participativa. Las iniciativas que se postulan, ya sea en su diseño, creación o implementación, deben ser parte de un proceso colaborativo permitiendo la consideración e integración de opiniones y propuestas de un colectivo ya sea de usuarios/ciudadanía o funcionarios/personas que se desempeñan en la institución. Es importante dar cuenta de las evaluaciones de satisfacción de los actores participantes, según corresponda.

Se entiende además que la participación funcionaria considera especialmente a las personas y sus asociaciones en acciones relevantes y estratégicas conducentes al mejoramiento de la gestión y desempeño institucional y el de las personas, y que no están vinculadas sólo a iniciativas que informan, consultan y difunden respecto de políticas, acciones o medidas.

Es menester señalar que la información para evaluar la postulación - con los respectivos antecedentes de gestión institucional del año 2016 - es proporcionada directamente por los servicios en el formulario de postulación, cuyo contenido es sancionado por la jefatura superior de las instituciones postulantes. Asimismo, se cuenta con la participación de otras instituciones gubernamentales que entregan información de la gestión de los servicios postulantes, principalmente, en el ámbito de indicadores de gestión consultados en la presente versión del Premio. Esta Dirección Nacional, según sea necesario, podrá requerir durante el proceso de evaluación del Premio, información adicional, medios de verificación y/o reuniones de trabajo con las instituciones postulantes.

Todas las instituciones postulantes al PAEI deberán ingresar la información y antecedentes requeridos en el Formulario de Postulación dispuesto por esta Dirección Nacional, en un sistema web. El procedimiento de ingreso de información y el uso del sistema, se encuentra detallado en la Guía Resumida de Uso, disponible en la web. Se recomienda que los equipos institucionales que trabajarán en la postulación al PAEI 2017, revisen detalladamente la presente Guía Metodológica antes de completar la información en el Formulario de Postulación.

La DNSC entiende que el proceso de postulación al Premio es institucional y que requiere la conformación de un equipo al interior del servicio. De esta forma, se pide explicitar claramente a las personas que participan del proceso de postulación al Premio.

Finalmente, es importante señalar que el proceso de otorgamiento del Premio Anual por Excelencia Institucional, PAEI 2017, se encuentra certificado según Norma ISO 9001:2008, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Toda esta información, junto con otros antecedentes relevantes referidos al Premio Anual por Excelencia Institucional, estará disponible en el mini sitio habilitado para estos efectos en la página web institucional [www.serviciocivil.cl](http://www.serviciocivil.cl).

## II. PONDERACIONES PAEI 2017

Las ponderaciones de los distintos criterios reglamentarios establecidos para efectos de evaluación y otorgamiento del Premio y sus correspondientes factores, aplicables a la versión 2017 de este importante reconocimiento a la gestión pública, se resumen en la siguiente tabla:

CRITERIOS	FACTORES	PONDERACIONES
<b>Eficiencia y Productividad</b> 25%	✓ Indicadores	10%
	✓ Iniciativa	15%
<b>Calidad de Servicio</b> 35%	✓ Indicadores	10% / 14%
	✓ Resultados de la calidad de atención a la ciudadanía <i>Aplicable a instituciones con atención de público. Para aquellas instituciones que no atienden público, el porcentaje de la evaluación correspondiente, se distribuye en los restantes factores del Criterio.</i>	10% / 0%
	✓ Iniciativa	10% / 21%
	✓ Acciones en materia de inclusión <i>Aplicable a instituciones con atención de público. Para aquellas instituciones que no atienden público, el porcentaje de la evaluación correspondiente, se distribuye en los restantes factores del Criterio.</i>	5% / 0%
<b>Gestión de Personas</b> 40%	✓ Indicadores	20%
	✓ Iniciativa	15%
	✓ Acciones en materia de inclusión	5%

### III. ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE

<b>NOMBRE DEL SERVICIO</b>	
<b>NOMBRE DEL JEFE/A SUPERIOR DE SERVICIO</b>	
<b>EQUIPO DE TRABAJO POSTULACIÓN PREMIO</b> Identificación de equipo de trabajo que prepara postulación (indicar nombre y cargo)	
<b>COORDINADOR/A POSTULACIÓN</b> Persona con quien comunicarse en caso de dudas en la postulación (indicar nombre, correo electrónico y teléfono de contacto)	
<b>ANTECEDENTES DE PERSONAL</b> Dotación Efectiva al 31.12.16 (separada por funcionarios en planta y a contrata)  Personal a Honorarios al 31.12.16 (honorarios sectoriales [Subt. 21] y otros)	

**BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN:** *(Señale los aspectos fundamentales de su institución, principales objetivos, incluyendo funciones, distribución geográfica -según corresponda- y características de las personas que trabajan en la institución).*

**SEÑALE EL PROCESO DE LA INSTITUCIÓN PARA POSTULAR AL PREMIO ANUAL POR EXCELENCIA INSTITUCIONAL (PAEI) 2017:** *(Señale cómo se designó al grupo de trabajo para la postulación, quiénes aportaron información para el proceso, qué actividades se hicieron para recabar información, entre otros aspectos).*

#### IV. RESUMEN GENERAL DE LA GESTIÓN 2016 DEL SERVICIO

Los antecedentes que a continuación se consultan, otorgan información referencial respecto de la gestión institucional, no constituyendo puntaje para efectos de evaluación. Estos son:

**INDICAR, EN TÉRMINOS GENERALES, CUÁLES HAN SIDO LOS PRINCIPALES RESULTADOS/ AVANCES EN EL AÑO 2016 DEL SERVICIO QUE DAN CUENTA DE UNA GESTIÓN DE EXCELENCIA INSTITUCIONAL A NIVEL EXTERNO Y/O INTERNO** *(Indicar los tres más relevantes).*

1.-

2.-

3.-

**INDICAR SI AL SERVICIO, DURANTE EL AÑO 2016, LE HA CORRESPONDIDO DISEÑAR Y/O IMPLEMENTAR REFORMAS, NUEVOS PROGRAMAS, PROYECTOS, LEYES** *(Explicar brevemente).*

**INDICAR SI EL SERVICIO DISPONE DE UN PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, CÓMO ÉSTE SE OPERACIONALIZA ANUALMENTE Y QUÉ SE REALIZÓ EL 2016** *(Breve descripción del plan, ámbitos que considera, quiénes participaron en su formulación, si se contó con asesoría externa, si existe una unidad o equipo responsable en el servicio al respecto y qué se hizo el 2016).*

**INDICAR CUÁLES SON LOS PROCESOS QUE EL SERVICIO TIENE LEVANTADOS Y CUALES CERTIFICADOS AL 2016 Y SU RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES** *(Indicar año del levantamiento y certificación de cada proceso mencionado).*

**SEÑALAR SI EL SERVICIO HA TENIDO DURANTE EL AÑO 2016 AUDITORÍAS POR PARTE DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y LOS PRINCIPALES RESULTADOS/CONCLUSIONES DE LA MISMA** *(Explicar brevemente).*

**SEÑALAR SI EL SERVICIO HA TENIDO DURANTE EL AÑO 2016 PRESENTACIONES ANTE EL TRIBUNAL DE COMPRAS PÚBLICAS Y SUS RESULTADOS** *(Explicar brevemente).*

**SEÑALAR SI EL SERVICIO DURANTE EL AÑO 2016 FUE PARTE DE LAS INSTITUCIONES A LAS QUE SE REALIZÓ EVALUACIÓN COMPREHENSIVA DEL GASTO Y SUS RESULTADOS** *(Explicar brevemente).*

## V. POSTULACIÓN: PRINCIPALES RESULTADOS GESTIÓN INSTITUCIONAL 2016

### a. CRITERIO EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD

Considera la evaluación del avance obtenido en aquellas iniciativas de gestión implementadas por los Servicios para mejorar la productividad de la institución y la eficiencia en el uso de los recursos, teniendo en cuenta la dotación del Servicio y su presupuesto anual.

#### i. Indicadores de gestión interna.

El servicio debe demostrar los resultados obtenidos en relación a su propia línea base para un grupo de indicadores de gestión relevantes, que permitan mostrar su capacidad para administrar en forma eficiente los recursos públicos. Estos indicadores corresponden a los ámbitos de administración financiera, planificación y control de gestión, cumplimiento programático, y otros aspectos relevantes de gestión.

Los indicadores consultados se presentan a continuación. Para el caso de cinco (5) de ellos, los resultados serán provistos directamente por el Servicio Civil, según la información proporcionada por el organismo técnico correspondiente. Para los dos (2) restantes, los servicios deberán informar los resultados obtenidos en los años 2015 y 2016, de acuerdo a las fórmulas que se indican:

Indicadores	Fórmula de cálculo	Resultado año 2015	Resultado año 2016	Comentarios
Porcentaje de licencias médicas por recuperar	$[1 - (\text{N}^\circ \text{ de licencias médicas recuperadas al 31 de diciembre del año } t \text{ con más de 6 meses y menos de 24 meses de antigüedad desde fecha de inicio de licencia médica} / \text{N}^\circ \text{ de licencias médicas, que tienen derecho a ser recuperadas al 31 de diciembre del año } t, \text{ con más de 6 meses y menos de 24 meses de antigüedad desde fecha de inicio de licencia médica al 31 de diciembre del año } t)] * 100$			
Ejecución Presupuestaria	Los resultados de este indicador serán provistos directamente por el Servicio Civil según la información proporcionada por la Dirección de Presupuestos, DIPRES.			

Indicadores	Fórmula de cálculo	Resultado año 2015	Resultado año 2016	Comentarios
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados	Los resultados de este indicador serán provistos directamente por el Servicio Civil según la información proporcionada por el organismo técnico validador correspondiente.			
Porcentaje de iniciativas para la igualdad de género implementadas	Los resultados de este indicador serán provistos directamente por el Servicio Civil según la información proporcionada por el organismo técnico validador correspondiente.			
Porcentaje de cumplimiento de compromisos de Gobierno	Los resultados de este indicador serán provistos directamente por el Servicio Civil según la información proporcionada por el organismo técnico validador correspondiente.			
Postulación a Sello Inclusivo SENADIS <sup>3</sup>	Los resultados de este indicador serán provistos directamente por el Servicio Civil según la información proporcionada por el Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS.			
Premios o Reconocimientos Institucionales <sup>4</sup>	Dicotómico SI/NO	No aplica		

**Notas:**

1. En campo "**Comentarios**", los servicios podrán señalar las justificaciones que se estimen pertinentes respecto del resultado obtenido para el **primer indicador** consultado. Para el caso del **indicador dicotómico**, se deberá consignar el detalle de los resultados obtenidos.
2. Conjuntamente, para el caso de **Premios o Reconocimientos Institucionales**, los servicios públicos postulantes deberán remitir el certificado correspondiente.

<sup>3</sup> Sello Chile Inclusivo Instituciones Públicas, reconoce a las instituciones públicas según la Inclusión Laboral de Personas en situación de Discapacidad, la Accesibilidad del Entorno Físico y la Accesibilidad del sitio Web.

<sup>4</sup> Informar según lo consignado en los respectivos Balances de Gestión Integral (BGI) y adjuntar certificación respectiva.

## ii. Iniciativa en ámbito de eficiencia y productividad.

El servicio debe presentar sólo una (1) buena práctica o iniciativa innovadora implementada por la institución el 2016, en uno de los siguientes ámbitos:

- Renovación de procesos de gestión o adopción de nuevos modelos organizativos que contribuyen a mejorar la eficiencia y productividad de la institución o innovación en bienes y/o servicios que entrega la institución.
- Gestión financiero contable con aporte de valor estratégico organizacional.
- Procesos con aporte de valor en tecnología / digitalización.

El servicio **no podrá presentar la misma iniciativa indicada para su postulación al Premio 2016**, a menos que la misma iniciativa en la gestión 2016, haya tenido avances sustantivos. También puede ser que el servicio presente una iniciativa en la postulación 2017 que forme parte de un programa/proyecto o agenda de trabajo permanente de la institución en este ámbito. En este caso, la iniciativa presentada debe dar cuenta de los avances de ese programa/proyecto o agenda a través de acciones específicas del mismo, implementadas el 2016.

Los servicios postulantes al Premio en su versión 2017, deberán presentar una iniciativa que no corresponda a actividades habituales o labores de funcionamiento propias de cada ámbito, como por ejemplo: nivel de ejecución presupuestaria, entrega oportuna de informes contables, entre otras, salvo que en dichas materias se generen procedimientos y/o prácticas innovadoras que den cuenta de una forma de gestión replicable a la Administración.

Las instituciones postulantes, al momento de decidir por una iniciativa, deben considerar los criterios señalados en el acápite I. Consideraciones Generales de esta Guía.

El formato para el llenado de las **“Iniciativas destacadas”** se encuentra en **Anexo**.

## **b. CRITERIO CALIDAD DE SERVICIO**

Considera la evaluación del avance en las iniciativas realizadas por las instituciones para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios, la incorporación de la ciudadanía en ello, y la satisfacción de los usuarios finales.

### **i. Indicadores de calidad de servicio.**

El servicio debe demostrar los resultados obtenidos en relación a su propia línea base para un grupo de indicadores que corresponden al ámbito de calidad de servicio.

Los indicadores consultados se presentan a continuación. Para todos ellos, los resultados serán provistos directamente por el Servicio Civil, según la información proporcionada por el organismo técnico correspondiente. Estos son:

<b>Indicadores</b>	<b>Resultado año 2015</b>	<b>Resultado año 2016</b>
Porcentaje de trámites digitalizados	Los resultados de este indicador serán provistos directamente por el Servicio Civil según la información proporcionada por el organismo técnico validador correspondiente.	
Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles	Los resultados de este indicador serán provistos directamente por el Servicio Civil según la información proporcionada por el organismo técnico validador correspondiente.	
Resultados Fiscalización del cumplimiento de las normas sobre transparencia activa	Los resultados de este indicador serán provistos directamente por el Servicio Civil según la información proporcionada por el organismo técnico validador correspondiente.	
Resultados Evaluación Mecanismos de Participación Ciudadana	Los resultados de este indicador serán provistos directamente por el Servicio Civil según la información proporcionada por el organismo técnico validador correspondiente.	

### **ii. Resultados de la calidad de atención a usuarios/ciudadanía.**

El servicio debe indicar qué productos estratégicos cuentan con medición del nivel de satisfacción de usuarios - según corresponda - durante el año 2016. Deben señalar también el tipo de instrumento/metodología utilizada; los resultados de la medición realizada y cómo el servicio ha incorporado los resultados de estas mediciones en el diseño de nuevas acciones y/o en el mejoramiento de las prestaciones/servicios que realiza la institución.

Esta sección sólo será evaluada en aquellas instituciones que otorguen bienes y/o servicios directos a la ciudadanía. Corresponde a aquellas instituciones que en su Ficha de Definiciones Estratégicas Año 2015-2018 (Formulario A1), identifiquen a la ciudadanía como beneficiarios directos de sus prestaciones. Se trata de atenciones en cuanto a productos estratégicos otorgados directamente a la ciudadanía, más allá de los dispositivos definidos normativamente para vincularse con los usuarios (Ej.: Oficinas de atención presencial o virtual, en el marco del Sistema SIAC).

Para aquellas instituciones que no atiendan público, el porcentaje de la evaluación correspondiente a este ítem será distribuido en los restantes factores del criterio Calidad de Servicio.

Los servicios postulantes, deberá completar el siguiente Cuadro:

**Cuadro Nº 1**  
**Medición Satisfacción Usuarios año 2016**

Productos Estratégicos del servicio con medición de satisfacción de usuarios <sup>5</sup>	Tipo de instrumento de medición utilizado (Encuesta, grupo focal, entrevista, etc.)	Frecuencia de medición (Mensual, semestral, anual, otro)	Tipo de Evaluación Externa o Interna	Ámbito de aplicación: Nacional, regional	Nº de personas que fueron consultadas a través del instrumento y universo total de atenciones del servicio	Resultados de la medición de satisfacción de usuarios	Incorpora los resultados en mejoramiento de la gestión institucional (SI/NO) (Si respuesta es afirmativa, detallar)

**Nota:** Los servicios **deberán** adjuntar el formato de instrumento utilizado y el informe de resultados de la medición.

<sup>5</sup> Según Ficha de Definiciones Estratégicas Año 2015-2018 (Formulario A1).

### iii. Iniciativa en ámbito de calidad de servicio.

La institución deberá describir sólo una (1) buena práctica o iniciativa innovadora para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios que se haya implementado en el año 2016 para mejorar la calidad del servicio a sus usuarios/ciudadanía, considerando la opinión de los mismos. Podrán presentarse iniciativas donde se haya considerado a los **usuarios/ciudadanía** en la definición, implementación y/o mejoramiento de sus prestaciones y/o servicios.

Asimismo, la iniciativa puede considerar la **participación ciudadana** desde el diagnóstico de una situación susceptible de intervención, hasta la evaluación de la implementación de una política pública, programa o prestación. Las instituciones postulantes, al momento de decidir por una iniciativa, deben considerar los criterios señalados en el acápite I. Consideraciones Generales de esta Guía.

El servicio **no podrá presentar la misma iniciativa indicada para su postulación al Premio 2016**, a menos que la misma iniciativa durante la gestión del año 2016, haya tenido avances sustantivos. También puede ser que el servicio presente una iniciativa que forme parte de un programa/proyecto o agenda de trabajo permanente de la institución con los usuarios/ciudadanía. En este caso, la iniciativa presentada debe dar cuenta de los avances de ese programa/proyecto o agenda a través de acciones específicas del mismo, implementadas el 2016.

El formato para las el llenado de **“Iniciativas destacadas”** se encuentra en **Anexo**.

### iv. Acciones en materia de inclusión (accesibilidad)

El servicio debe indicar las acciones desarrolladas en el año 2016, orientadas a brindar condiciones de Accesibilidad del Entorno Físico y Accesibilidad del sitio Web a sus usuarios/as en situación de discapacidad.

Para aquellas instituciones que no atiendan público, el porcentaje de la evaluación correspondiente a este ítem será distribuido en los restantes factores del criterio Calidad de Servicio.

Los servicios postulantes deberán adjuntar los medios de verificación existentes que dan cuenta de la implementación de las acciones descritas.

### c. CRITERIO GESTIÓN DE PERSONAS

Considera la evaluación de las iniciativas realizadas por los servicios para fortalecer el desarrollo y el desempeño de las personas, el perfeccionamiento de las políticas de gestión de personas, la Implementación de buenas prácticas laborales y participación funcionaria.

#### i. Indicadores de gestión de personas.

A continuación, el servicio deberá presentar el resultado de un conjunto de indicadores considerados relevantes para medir el desarrollo de la gestión de personas en la institución. Dichos indicadores corresponden a aquellos contenidos en el programa de trabajo anual de políticas y prácticas de gestión de personas al interior del Servicio; a aquellos vinculados con la implementación del Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado; y, a la elaboración del Código de Ética institucional. Estos indicadores y sus respectivas fórmulas de cálculo, son los siguientes:

Ámbito del indicador	Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado año 2015	Resultado año 2016	Comentarios
<b>Reclutamiento y Selección</b>	Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección año t	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total ingresos a la contrata año } t) * 100$			
	Efectividad de la selección año t	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año } t, \text{ con renovación de contrato para año } (t+1) / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$			
	Porcentaje de convocatorias difundidas a través de portal de empleos públicos en el año t	$(N^{\circ} \text{ de convocatorias difundidas a través de portal de empleos públicos año } t / N^{\circ} \text{ de convocatorias realizadas año } t) * 100$			
<b>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>	Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>6</sup> en el año t	$(N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación año } t) * 100$			

<sup>6</sup> Consiste en la evaluación de transferencia/aplicabilidad de lo aprendido en las actividades de capacitación a los puestos de trabajo.

Ámbito del indicador	Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado año 2015	Resultado año 2016	Comentarios
<b>Instructivo Presidencial</b>	Diseño/rediseño de política de gestión de personas, según orientaciones DNSC	Dicotómico SI/NO	No aplica		
	Porcentaje de personas con aplicación de programa de inducción sobre el total de personas ingresadas en el año t	$(\text{Personas que participaron de programa de inducción año t} / \text{Total de personas que ingresaron a la institución año t}) * 100$	No aplica		
	Porcentaje de Procesos de Reclutamiento y Selección realizados basándose en el Procedimiento de Reclutamiento y Selección (aplicable a procesos de contrataciones y honorarios)	$(\text{Total de procesos de Reclutamiento y Selección realizados basándose en el Procedimiento de Reclutamiento y Selección año t} / \text{Total de procesos de Reclutamiento y Selección del Servicio año t}) * 100$	No aplica		
	Porcentaje de Procesos de Egreso realizados basándose en el Procedimiento de Egreso	$(\text{Total de procesos de Egreso realizados basándose en el Procedimiento de Egreso año t} / \text{Total de procesos de Egreso del Servicio año t}) * 100$	No aplica		
	Informe o Carta de Asociación de Funcionarios para efectos de diseño o rediseño de la política de Gestión de Personas u otros componentes considerados en Instructivo Presidencial	Dicotómico SI/NO	No aplica		
<b>Código de Ética</b>	Código de Ética elaborado de acuerdo a estándares del Servicio Civil	Dicotómico SI/NO	No aplica		

**NOTAS:**

1. En campo "**Comentarios**", los servicios podrán señalar las justificaciones que se estimen pertinentes respecto del resultado obtenido para los indicadores consultados.
2. Para el caso de **Informe o Carta de Asociación de Funcionarios**, los servicios deberán adjuntar el respectivo documento, el cual deberá ser consistente con la información referida a Participación, incluida en Informe de Avance Plan Trienal, remitido en el mes de enero de 2017.

## ii. Iniciativa en ámbito de gestión de personas.

La institución postulante deberá presentar sólo una (1) buena práctica o iniciativa innovadora, implementada durante el año 2016, vinculada a la implementación del Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado.

Es menester señalar que se entiende como una buena práctica: *“una iniciativa ejemplar, que apuntando a generar condiciones laborales que favorezcan el buen clima y el aumento del rendimiento colectivo, se sustenta en valores y principios fundamentales. Es, en definitiva, una expresión concreta de una gestión estratégica de personas y un paso hacia la excelencia institucional”*<sup>7</sup>.

Los servicios postulantes al Premio 2017, **no podrán presentar la misma iniciativa presentada al Premio el año 2016**, a menos de que se trate de una continuación de la iniciativa con avances y/o resultados sustantivos, en comparación con el período anterior y enmarcada en la implementación del Instructivo Presidencial.

El formato para el llenado de las **“Iniciativas destacadas”** se encuentra en **Anexo**.

## iii. Acciones en materia de inclusión laboral.

El servicio debe indicar las acciones desarrolladas en el año 2016, orientadas a brindar igualdad de oportunidades desde el acceso al empleo y las condiciones laborales que promuevan entornos abiertos, inclusivos y accesibles para las personas en situación de discapacidad.

Los servicios postulantes deberán adjuntar los medios de verificación existentes que dan cuenta de la implementación de las acciones descritas.

---

<sup>7</sup> Definición propuesta por la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), en base al documento de la Organización del Trabajo, OIT - N°199, Buenas Prácticas de Relaciones Laborales en las Américas.

## VI. CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE EXCELENCIA PARA SERVICIOS POSTULANTES PREMIO VERSIÓN 2016

En caso que el servicio haya postulado al Premio 2016, deberá dar cuenta de los niveles de cumplimiento o de avance de cada uno de los tres (3) compromisos de excelencia indicados en la referida postulación.

Los compromisos definidos el 2016 y su nivel de cumplimiento son insumos relevantes para el presente proceso de postulación.

Los servicios que **NO** hayan postulado al Premio 2016, sólo deberán presentar compromisos de excelencia para el año 2017.

### a) Compromiso en eficiencia y productividad para el año 2016:

<b>Compromiso:</b>
<i>Señalar brevemente en qué consistía el compromiso del servicio.</i>
<b>Grado de Cumplimiento o de Avance 2016:</b>
<i>Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera el compromiso definido. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC.</i>

### b) Compromiso en calidad de servicio para el año 2016:

<b>Compromiso:</b>
<i>Señalar brevemente en qué consistía el compromiso del servicio.</i>
<b>Grado de Cumplimiento o de Avance 2016:</b>
<i>Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera el compromiso definido. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC.</i>

### c) Compromiso en gestión de personas para el año 2016:

<b>Compromiso:</b>
<i>Señalar brevemente en qué consistía el compromiso del servicio.</i>
<b>Grado de Cumplimiento o de Avance 2016:</b>
<i>Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera el compromiso definido. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC.</i>

## VII. COMPROMISOS DE EXCELENCIA 2017

Las instituciones que postulan al Premio 2017 deberán indicar hasta un máximo de tres (3) compromisos de excelencia, a los cuales, se compromete el servicio en el contexto de mejorar continuamente la gestión institucional. Estos compromisos serán un insumo para el proceso de postulación 2017.

Los compromisos deberán circunscribirse a cada una de las tres (3) áreas estratégicas institucionales que a continuación se describen:

- a) Compromisos de Excelencia en Eficiencia y Productividad: *Explicitar un (1) compromiso.*
- b) Compromisos de Excelencia en Calidad de Servicio. *Explicitar un (1) compromiso.*
- c) Compromisos de Excelencia en Gestión de Personas. *Explicitar un (1) compromiso.*

Los compromisos que se formulen deben enmarcarse en aquellos aspectos que el servicio ha visto como importantes de incorporar, fortalecer o mejorar en la gestión institucional en los ámbitos definidos anteriormente y, respecto de los cuales, aún no logra niveles de excelencia institucional. Asimismo, deben corresponder a compromisos factibles de ejecutar y que dispongan de recursos para su adecuada implementación.

### a) Compromiso en eficiencia y productividad para el año 2017:

**Compromiso:**

### b) Compromiso en calidad de servicio para el año 2017:

**Compromiso:**

### c) Compromiso en gestión de personas para el año 2017:

**Compromiso:**

## VIII. OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE

En este cuadro del formulario de postulación, las instituciones públicas postulantes podrán indicar cualquier observación y/o comentario adicional que se estime pertinente consignar para efectos de la postulación.

### OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS

## IX. REGISTRO DE ACCIONES DESARROLLADAS

El servicio podrá enviar/adjuntar, como parte anexa a su postulación, **registros gráficos y comunicacionales** como medios de verificación que den cuenta de lo realizado el año 2016.

Dicho material deberá tener directa relación con alguno de los criterios evaluados en el marco de este Premio y podrán ser remitidos como parte de su postulación (*en forma electrónica*) o físicamente a través de la Oficina de Partes de la Dirección Nacional del Servicio Civil, dentro de los plazos establecidos para la misma.

### REGISTRO DE ACCIONES DESARROLLADAS

## ANEXO

### FORMATO INICIATIVA DESTACADA

Las siguientes orientaciones metodológicas, describen los elementos que permiten a las instituciones garantizar el adecuado llenado del formulario para las iniciativas postuladas en cada uno de los tres (3) criterios de evaluación.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Nombre	Indicar el nombre de la iniciativa por el que fue identificada en la gestión institucional 2016 del servicio.
Objetivo	¿Qué se esperaba con esta iniciativa? <i>Explicitar claramente el objetivo que buscaba la iniciativa. El servicio debe ser preciso y evitar generalidades señalando claramente cuál era el sentido/propósito de la iniciativa.</i>
Diagnóstico y línea de base	¿Cómo era la situación antes de la iniciativa? <i>Señalar si se hizo algún tipo de diagnóstico por parte de la institución que justificó el desarrollo de la iniciativa presentada y los antecedentes que den cuenta de la línea base o estado inicial en que se encontraba la institución. Debe indicar claramente cómo era la situación inicial antes de haberse implementado la iniciativa. Esta línea de base será contrastada con los principales resultados y cambios producidos por la iniciativa.</i>
Breve Descripción de la Iniciativa	¿En qué consistió la iniciativa? <i>Indicar los elementos principales que configuran y caracterizan la iniciativa.</i>
Grupo objetivo	¿A quién se dirigió la iniciativa? <i>Indicar el público objetivo a quien estuvo o está dirigida directamente la iniciativa, evitando conceptos amplios como, por ejemplo, la ciudadanía en general. Explicitar número de personas beneficiadas.</i>
Periodo de ejecución	¿Cuándo comenzó? ¿Cuándo terminó? ¿Será una iniciativa permanente en el servicio? Fecha de inicio: Fecha de término: Será permanente:
Ámbito de aplicación	¿Dónde se implementó la iniciativa? <i>Indicar si la iniciativa se desarrolló a nivel nacional, regional, provincial o local según las características del servicio. A nivel regional deberá indicar si contempló a todas las regiones donde tiene presencia la institución, a algunas regiones, o sólo a la región donde se ubica el servicio.</i>

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
<b>Tipo de Participación</b>	<p>¿De qué manera participaron los usuarios/ciudadanía o funcionarios/personas que se desempeñan en la institución en esta iniciativa?</p> <p><i>Indicar el alcance que tuvo la participación en la iniciativa desarrollada. Específicamente, describir el tipo de participación que tuvieron los usuarios/ciudadanía o personal de la institución pudiendo ser a nivel de: deliberación<sup>8</sup> y/o decisión<sup>9</sup>, argumentando brevemente. No se considerarán medidas relativas a información y difusión solamente. Si se cuenta con alguna evaluación de los actores participantes, favor explicitar.</i></p>
<b>Principales resultados</b>	<p>¿Cuáles fueron los principales logros/resultados medibles y/o verificables que se obtuvieron a partir de la iniciativa?</p> <p><i>Señalar cuáles han sido los productos, cambios, mejoras u otro tipo de resultados que han surgido a partir de la iniciativa durante el año 2016. Se pide precisión en desarrollar la relación entre la iniciativa y el resultado obtenido. Deben ser resultados medibles y verificables. Si la institución cuenta con alguna evaluación, señalar.</i></p>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>¿Qué medios de verificación dan cuenta/respaldan la iniciativa realizada?</p> <p><i>Adjuntar los medios de verificación existentes que dan cuenta de la implementación de la iniciativa y de los aspectos consultados previamente. Pueden corresponder a registros escritos, gráficos o visuales, por ej., informes escritos enviados a terceros, actas de reuniones, fotografías o videos de las actividades, entre otros. Pueden adjuntarse archivos con peso de hasta 4MB.</i></p>

<sup>8</sup> Deliberación: Se refiere al diálogo e intercambio de opiniones y puntos de vista entre los participantes del proceso. Se genera en un espacio físico y/o temporal distinto al de la información y la decisión. De tal manera que no se incluyen en la deliberación, aquellos espacios destinados a la información y capacitación de participantes, así como, tampoco el ejercicio del voto o la expresión de preferencias.

<sup>9</sup> Decisión: Bajo esta modalidad, se reconoce a los ciudadanos la facultad de expresar su voluntad y hacer propuestas sobre las diversas alternativas, aunque en este caso - la institución - se reserve para sí la responsabilidad de la decisión final.