

Premio Anual por  
Excelencia Institucional,  
PAEI 2020  
Guía Metodológica para  
Postulación

---

Octubre 2020

## Contenido

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES.....</b>	<b>3</b>
<b>II. PONDERACIONES PAEI 2020 .....</b>	<b>7</b>
<b>III. ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE .....</b>	<b>8</b>
<b>IV. POSTULACIÓN: PRINCIPALES RESULTADOS GESTIÓN INSTITUCIONAL 2019 .....</b>	<b>9</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>12</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 actualizada para el año 2020 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 N° 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 N° 19.882, de Nuevo Trato Laboral estableció en su artículo 6°, 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 N° 20.212, en su artículo 3°, 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”*.

---

<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).

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.

La postulación para esta **nueva convocatoria solo contempla la evaluación de iniciativas destacadas desarrolladas por los servicios el año 2019**, en el marco de los criterios del Premio. Las iniciativas, 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 2019.

En este contexto, los servicios postulantes **deberán presentar iniciativas** en cada uno de los criterios de evaluación ya señalados, según el siguiente detalle:

- ⇒ En el criterio **Eficiencia y Productividad**, las instituciones postulantes deberán presentar una (1) 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) 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) iniciativa innovadora en el marco de la implementación de las normas de general aplicación dictadas por esta Dirección Nacional.

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: 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, ya sea en la detección de un problema u oportunidad de mejora, o en la necesidad de implementar una política definida por la dirección de la institución.
- ✓ 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.

Cabe señalar que el Premio, considera como eje transversal, la gestión participativa. Las iniciativas que se postulen, 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 2019 - es proporcionada directamente por los servicios en el formulario de postulación, cuyo contenido es sancionado por la jefatura superior de 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, **no se recibirán antecedentes a través de Oficina de Partes**.

Se recomienda que los equipos institucionales que trabajarán en la postulación al PAEI 2020, 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 2020, se encuentra certificado según Norma ISO 9001:2015, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección Nacional del Servicio Civil. En este contexto, una vez finalizada la postulación, los servicios deberán responder una breve encuesta de satisfacción asociada a la medición de satisfacción de clientes de este proceso.

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 2020

Las ponderaciones de los distintos criterios reglamentarios establecidos para efectos de evaluación y otorgamiento del Premio y sus correspondientes factores, aplicables a la versión 2020 de este importante reconocimiento a la gestión pública, se resumen en la siguiente tabla:

CRITERIOS	FACTORES	PONDERACIONES
Eficiencia y Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciativa innovadora en uno de los siguientes ámbitos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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;</li> <li>○ Gestión financiero contable con aporte de valor estratégico organizacional, o;</li> <li>○ Procesos con aporte de valor en tecnología / digitalización.</li> </ul> </li> </ul>	25%
Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciativa innovadora para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios considerando la opinión de los usuarios.</li> </ul>	35%
Gestión de Personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciativa innovadora en el marco de la implementación de las normas de general aplicación en materia de gestión y desarrollo de personas dictadas por esta Dirección Nacional del Servicio Civil.</li> </ul>	40%

### III. ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE

<p><b>NOMBRE DEL SERVICIO</b></p>	
<p><b>NOMBRE DEL JEFE/A SUPERIOR DE SERVICIO</b></p>	
<p><b>EQUIPO DE TRABAJO POSTULACIÓN PREMIO</b> Identificación de equipo de trabajo que prepara postulación (indicar nombre y cargo)</p>	
<p><b>COORDINADOR/A POSTULACIÓN</b> Persona con quien comunicarse en caso de dudas en la postulación (indicar nombre, correo electrónico y teléfono de contacto)</p>	
<p><b>ANTECEDENTES DE PERSONAL</b> Dotación Efectiva al 31.12.19 (separada por funcionarios en planta, a contrata y código del trabajo)  Personal a Honorarios al 31.12.19 (honorarios sectoriales [Subt. 21] y otros)</p>	



## IV. POSTULACIÓN: PRINCIPALES RESULTADOS GESTIÓN INSTITUCIONAL 2019

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

El servicio debe presentar sólo una (1) iniciativa innovadora implementada por la institución el 2019, 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 2019**, a menos que la misma iniciativa en la gestión 2019, haya tenido avances sustantivos. También puede ser que el servicio presente una iniciativa en la postulación 2020 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 2019.

Los servicios postulantes al Premio en su versión 2020, 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. Iniciativa en ámbito de calidad de servicio.**

La institución deberá describir solo una (1) iniciativa innovadora para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios que se haya implementado en el año 2019 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 2019**, a menos que la misma iniciativa durante la gestión del año 2019, 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 2019.

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

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

La institución postulante deberá presentar solo una (1) iniciativa innovadora, implementada durante el año 2019, vinculada a la implementación de las normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas dictadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Los servicios postulantes al Premio 2020, **no podrán presentar la misma iniciativa presentada al Premio el año 2019**, 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 de las normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas dictadas por el Servicio Civil.

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

## 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
<b>Nombre</b>	Indicar el nombre de la iniciativa por el que fue identificada en la gestión institucional 2019 del servicio.
<b>Objetivo</b>	<p>¿Qué se esperaba con esta iniciativa?</p> <p><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></p>
<b>Diagnóstico y línea de base</b>	<p>¿Cómo era la situación antes de la iniciativa?</p> <p><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></p>
<b>Breve Descripción de la Iniciativa</b>	<p>¿En qué consistió la iniciativa?</p> <p><i>Indicar los elementos principales que configuran y caracterizan la iniciativa.</i></p>
<b>Grupo objetivo</b>	<p>¿A quién se dirigió la iniciativa?</p> <p><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></p>
<b>Periodo de ejecución</b>	<p>¿Cuándo comenzó? ¿Cuándo terminó? ¿Será una iniciativa permanente en el servicio?</p> <p>Fecha de inicio: Fecha de término: Será permanente:</p>
<b>Ámbito de aplicación</b>	<p>¿Dónde se implementó la iniciativa?</p> <p><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 solo a la región donde se ubica el servicio.</i></p>

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
<p><b>Tipo de Participación</b></p>	<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>2</sup> y/o decisión<sup>3</sup>, argumentando brevemente. No se considerarán medidas relativas a información y difusión solamente.</i></p> <p><i>Si se cuenta con alguna evaluación de los actores participantes, favor explicitar.</i></p>
<p><b>Principales resultados</b></p>	<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 2019. 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>
<p><b>Medios de Verificación</b></p>	<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.</i></p> <p><i>Pueden adjuntarse archivos con peso de hasta 10 MB.</i></p>

<sup>2</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>3</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.