

Premio Anual por Excelencia Institucional, PAEI 2025

Guía Metodológica para Postulación

Febrero 2025

Contenido

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. PONDERACIONES PAEI 2025	9
III. ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE	11
IV. POSTULACIÓN: PRINCIPALES RESULTADOS GESTIÓN INSTITUCIONAL 2024	12
V. OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE Y REGISTRO DE ACCIONES DESARROLLADAS	20
ANEXO 21	

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 2025 y los antecedentes y características generales sobre este Premio.

El PAEI, 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 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 Calidad¹ 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”*.

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.

¹ 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).

Esta evaluación se enmarca en tres criterios, a saber: Eficiencia y Productividad; Calidad de Servicio; y, Gestión de Personas.

La postulación para esta **convocatoria 2025** contempla la evaluación de **acciones e iniciativas** destacadas desarrolladas por los servicios el año 2024, en el marco de los criterios del Premio, los que el Jurado define como relevantes de considerar y los cumplimientos y **resultados comparativos de gestión institucional** 2023 y 2024, según los indicadores de gestión vinculados a medición de satisfacción usuaria.

Respecto de **las iniciativas**, éstas pueden referirse a una nueva acción o una iniciativa ya presentada anteriormente pero con avance significativo el 2024, 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 el 2024.

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 iniciativa innovadora en uno de los siguientes ámbitos:
 - Renovación de procesos y prácticas de gestión o adopción de nuevos modelos organizativos,
 - Innovación en prácticas y procesos orientados a bienes y/o servicios que entrega la institución; o
 - Procesos con aporte de valor en tecnología / digitalización.
- ⇒ En el criterio ***Calidad de Servicio***, las instituciones postulantes deberán presentar una 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 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 a postular, independiente del ámbito específico al que se refieran, los servicios deberán considerar los siguientes aspectos, los que forman parte de las dimensiones a evaluar para cada una de ellas:

- ✓ **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.

Por su parte, en lo referido a **acciones vinculadas**, las instituciones postulantes deberán informar aquellas referidas a medición de satisfacción de usuarios/as e incorporación de resultados para la mejora; gestión territorial (regional o local) para mejorar la calidad en la prestación de servicios a usuarios/ciudadanía; y, a las relacionadas con ámbitos relevantes de gestión de personas.

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.

A nivel organizacional, 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.

Importante señalar que la información para evaluar la postulación - con los respectivos antecedentes de gestión institucional del año 2024 - es proporcionada directamente por los servicios en el formulario de postulación, cuyo contenido es validado 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 trabajen en la postulación al PAEI 2025, revisen detalladamente la presente Guía Metodológica antes de completar la información en el Formulario de Postulación. El Servicio Civil entiende que el proceso de postulación al Premio es institucional y que requiere la conformación de un equipo al interior del servicio para tales efectos. 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 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 finalizado el proceso de 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.

II. PONDERACIONES PAEI 2025

Las ponderaciones de los distintos criterios reglamentarios establecidos para efectos de evaluación y otorgamiento del Premio y sus correspondientes factores, aplicables a la versión 2025 del mismo son las siguientes:

CRITERIOS	FACTORES	PONDERACIONES
Eficiencia y Productividad (25%)	▪ Iniciativa: Una (1) buena práctica o iniciativa innovadora orientada a mejorar la eficiencia y productividad de la institución en alguno de los siguientes ámbitos: (i) Renovación de procesos y prácticas de gestión o adopción de nuevos modelos organizativos (ii) Innovación en prácticas y procesos orientados a bienes y/o servicios que entrega la institución, o; (iii) Procesos con aporte de valor en tecnología/digitalización	25%
Calidad de Servicio (45%)	▪ Iniciativa innovadora para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios considerando la opinión de los usuarios	20%
	▪ Acciones vinculadas a la medición de satisfacción de usuarios/as e incorporación de resultados para la mejora; y, a gestión territorial	15%
	▪ Indicadores: Avances demostrados en los siguientes indicadores asociados a Medición de Satisfacción Usaria (MESU): (i) satisfacción con la última experiencia; (ii) evaluación general de la institución; o resultados de otro mecanismo / instrumento de medición (<i>pudiendo ser encuesta o datos administrativos</i>), que den cuenta de avances en satisfacción usuaria	10%
Gestión de Personas (30%)	▪ 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	15%
	▪ Acciones vinculadas a tres de los siguientes ámbitos: (i) equidad de género; (ii) diversidad; (iii) igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad; (iv) salud mental; (v) ambientes laborales y calidad de vida laboral; (vi) desarrollo de habilidades directivas; (vii) relaciones laborales	15%

III. ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE

NOMBRE DEL SERVICIO	
NOMBRE DEL JEFE/A SUPERIOR DE SERVICIO	
EQUIPO DE TRABAJO POSTULACIÓN PREMIO Identificación del equipo de trabajo que prepara postulación (indicar nombre y cargo)	
COORDINADOR/A POSTULACIÓN Persona con quien comunicarse en caso de dudas en la postulación (indicar nombre, correo electrónico y teléfono de contacto)	
ANTECEDENTES DE PERSONAL Dotación Efectiva al 31.12.24 (separada por funcionarios en planta, a contrata y código del trabajo) Personal a Honorarios al 31.12.24 (honorarios sectoriales [Subt. 21] y otros)	
MISIÓN INSTITUCIONAL Según Ficha de Definiciones Estratégicas Año 2024-2026 (Formulario A1)	
PRODUCTOS ESTRATÉGICOS DE LA INSTITUCIÓN Según Ficha de Definiciones Estratégicas Año 2024-2026 (Formulario A1)	
CLIENTES/BENEFICIARIOS/ USUARIOS Según Ficha de Definiciones Estratégicas Año 2024-2026 (Formulario A1)	

IV. POSTULACIÓN: PRINCIPALES RESULTADOS GESTIÓN INSTITUCIONAL 2024

a. CRITERIO EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD

Considera la evaluación del avance obtenido en aquellas iniciativas 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 eficiencia y productividad**

El servicio debe presentar sólo una iniciativa innovadora implementada por la institución el 2024, en alguno de los siguientes ámbitos:

- Renovación de procesos y prácticas de gestión o adopción de nuevos modelos organizativos.
- Innovación en prácticas y procesos orientados a bienes y/o servicios que entrega la institución.
- Procesos con aporte de valor en tecnología / digitalización.

El servicio **no podrá presentar la misma iniciativa indicada para su postulación al Premio 2024**, a menos que la misma iniciativa en la gestión 2024, haya tenido avances sustantivos. También puede ser que el servicio presente una iniciativa en la postulación 2025 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 pero implementadas el 2024.

Los servicios postulantes al Premio en su versión 2025, 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 calidad de servicio

La institución deberá describir **solo una iniciativa innovadora** que se haya implementado en el año 2024 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, en el diseño o testeo de una iniciativa (proceso de co-creación) 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 2024**, a menos que la misma iniciativa durante la gestión del año 2024, 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 2024.

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

ii. Acciones vinculadas a la medición de satisfacción de usuarios/as e incorporación de resultados para la mejora

Las instituciones postulantes deberán describir las acciones realizadas para la medición de satisfacción de los/as usuarios/as de los procesos o trámites vinculados a los distintos bienes y/o servicios que las respectivas instituciones otorgan de acuerdo a su mandato.

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. En esta apartado deberán señalar todas las mediciones de satisfacción que la institución haya desarrollado durante el año 2024, tanto la que lidera la

Secretaría de Modernización (MESU), como también, otras que el servicio haya dispuesto para estos fines.

iii. Acciones vinculadas a gestión territorial (regional o local) para mejorar la calidad en la prestación de servicios a usuarios/ciudadanía

Las estrategias territoriales tienen por objeto la gestión integral del territorio desde una perspectiva amplia y global que tome en cuenta la interdependencia, la representación subnacional y la diversidad de los sistemas territoriales, las actividades que realizan los ciudadanos que son parte de un territorio, la percepción del entorno y por sobre todo sus necesidades lo cual definirá el establecimiento de políticas de protección, regulación y de entrega de bienes y servicios pertinentes a su caracterización.

Por tanto, los servicios públicos, deben contar con diagnósticos territoriales, caracterización de sus usuarios con foco en sus necesidades y la planificación en la entrega de los servicios asociados a la política pública que define, administra y por ende entrega cada Servicio público.

En este contexto, las instituciones postulantes deberán describir las acciones propias de su servicio - desarrolladas el año 2024 - que son territorializables, entendidas como aquellas acciones, bienes o servicios que son entregados o implementados en el territorio ya sea a nivel regional, provincial y/o comunal. Dicha implementación puede ser de forma directa², y/o mediante a través de una estrategia intersectorial³.

Asimismo, las instituciones postulantes deberán indicar la caracterización de los/as usuarios/as, puesto que las acciones, prestación de servicios y/o entrega de bienes se implementan considerando las variables que describen el territorio, así como, las formas de relacionarse de los ciudadanos con las distintas instituciones presentes en los territorios, su forma de organización y su participación en los espacios locales, por ejemplo: rubros en los cuales se desarrollan los ciudadanos, principales actividades de fomento y producción, las necesidades sanitarias o de morbilidad de la población, la dispersión territorial hacia los polos de concentración de los servicios públicos.

² Acciones territorializables implementadas directamente: Acciones propias ejecutadas por los funcionarios/as de la institución (Servicio) a través de las Direcciones Regionales, oficinas regionales, sucursales u otra unidad presente en la región (territorio) donde se establece la relación directa con el usuario (ciudadanía).

³ Acciones territorializables implementadas a través de una estrategia intersectorial: Son aquellas acciones, bienes o servicios que son entregados/as de manera tercerizada, es decir, a través de instituciones locales que se encuentran presentes en el territorio, ya sea por medio de convenios de colaboración o transferencia de recursos, por ejemplo a Municipalidades y/o Servicios con presencia territorial (sucursales de atención).

También deberán describir el diagnóstico e impacto de la implementación, dado que las acciones, prestación de servicios y/o entrega de bienes, deben contar con la aplicación de instrumentos que permitan levantar línea base de diagnóstico y resultados de impacto respecto de las condiciones de implementación de las políticas públicas.

Finalmente, los servicios postulantes deberán dar cuenta de la utilización de diferentes estrategias o canales de entrega de la prestación, es decir, las instituciones postulantes deberán indicar la utilización de los diferentes canales utilizados para la entrega de la prestación y/o servicio, por ejemplo: canales digitales, actividades permanentes en terreno, actividades en conjunto con otras instituciones públicas (evento de atención ciudadana), según corresponda, directamente o aquellas que son implementadas a través de una estrategia intersectorial⁴ que tiene como fin último la ejecución de las políticas y programas participativos en el territorio.

iv. Indicadores de gestión

Los servicios postulantes deberán informar los indicadores y resultados obtenidos en los años 2024 y 2023 para los indicadores asociados a Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) que se indican; o bien, resultados de otro mecanismo/instrumento de medición (*pudiendo ser encuesta o datos administrativos*), que den cuenta de avances en satisfacción usuaria. Se entiende que no todos los servicios aplican MESU, por tanto, pueden indicar los resultados de otras mediciones realizadas el 2024 pero señalando expresamente avances respecto de otra medición institucional (ejemplo:reclamos, tiempos de respuesta, cumplimiento de expectativas de atención, claridad de la información entregada, entre otros).

Indicadores MESU	Resultado año 2024	Resultado año 2023
Satisfacción con la última experiencia	Los resultados de este indicador serán provistos por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda al Servicio Civil.	
Evaluación general de la institución	Los resultados de este indicador serán provistos por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda al Servicio Civil.	

En el caso que la institución cuente con indicadores distintos a MESU, describa los mismos y sus resultados de los años 2023-2024.

⁴ Acciones de implementación territorial intersectorial: Se espera que se dé cuenta de aquellas acciones y/o prestación de servicios que se entregan en coordinación o a través de otros organismos (instituciones) regionales, provinciales y/o comunales que presten atención directa a la ciudadanía.

Indicadores	Resultado año 2024	Resultado año 2023
Otros		
Análisis comparativo		

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 gestión de personas**

La institución postulante deberá presentar **solo una (1) iniciativa innovadora, implementada durante el año 2024**, 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 2025, **no podrán presentar la misma iniciativa presentada al Premio el año 2024**, a menos que se trate de una continuación de la iniciativa ya presentada pero que tenga avances y/o resultados sustantivos, en comparación con el período anterior.

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

ii. **Acciones vinculadas a gestión y desarrollo de personas**

Las instituciones postulantes deberán describir las acciones realizadas en el año 2024 vinculadas a la gestión y desarrollo de las personas. Estas acciones **no deben incorporar la iniciativa postulada** en el punto i) anterior. Entre las acciones vinculadas a presentar podrán **elegir tres (3) de los ámbitos** que a continuación se presentan:

- **Equidad de género:** Se evaluará la implementación de acciones que busquen visibilizar y/o promover la equidad de género a través de medidas que fomenten una mayor participación y representación de mujeres en los espacios laborales y/o la incorporación de la perspectiva de género en el actuar organizacional. Las instituciones postulantes podrán señalar acciones tales como el desarrollo o implementación de protocolos, políticas, difusión, atracción al empleo, empoderamiento, entre otras.

- **Diversidad:** Se evaluará la implementación de acciones que busquen visibilizar y/o promover la participación y el ejercicio de derechos de uno o más grupos subrepresentados en la sociedad, por ejemplo: personas migrantes, diversidad sexual, pueblos originarios u otros que la institución haya determinado y que no correspondan únicamente a personas con discapacidad. Entran en esta categoría acciones de concientización, antidiscriminación, igualdad de oportunidades, entre otras.
- **Igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad:** Se evaluarán acciones implementadas vinculadas al cumplimiento del Decreto N°65, de 2018, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Reglamento del Artículo 45 de la Ley N°20.422 (Ley de inclusión laboral) estableciendo normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad para los órganos de la Administración del Estado. Las instituciones postulantes deberán indicar acciones que vayan más allá del cumplimiento establecido por Ley, que promueven la participación específica de personas con discapacidad en el mundo del trabajo, tales como implementación de medidas de accesibilidad y ajustes en los procesos de selección, elaboración e implementación de políticas o procedimientos que incorporen un apartado de inclusión laboral de PcD, acciones de concientización y formación de atracción al empleo, entre otras.
- **Gestión de la Salud Mental:** Se evaluarán acciones implementadas que apunten a diseñar e implementar acciones dirigidas a alguno de los siguientes tres (3) ámbitos: a) la prevención, b) la promoción y protección, y c) el apoyo y soporte a la salud mental de los funcionarios y funcionarias, de acuerdo a las Orientaciones impartidas por el Servicio Civil en estas materias⁵.
- **Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral:** Se evaluarán acciones implementadas que promuevan lograr mejores grados de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social por parte de los funcionarios y las funcionarias en su labor y en su entorno de trabajo, que hayan sido implementadas y evaluadas satisfactoriamente por éstos. Podrán presentar acciones en el ámbito de: evaluación e intervención de ambientes laborales; diagnóstico de tensiones conciliatorias y la implementación de protocolos de conciliación según lo detectado; y en la aplicación de un plan anual de prevención de la violencia, acoso sexual y acoso laboral.
- **Desarrollo de habilidades directivas:** Se evaluarán acciones implementadas que aporten a la definición para sus jefaturas de los valores y principios que deben guiar su desempeño, las competencias habilitantes para una ejecución exitosa de su cargo y los

⁵ Ver documento "Orientaciones para la Gestión de la Salud Mental en el Empleo Público"

<https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2023/09/Orientaciones-Salud-Mental-1.pdf>

resultados que se espera que éstos alcancen, los que deben buscar la eficacia y eficiencia, con una gestión transparente y participativa, con un estricto apego al cumplimiento de la legalidad, la probidad y la ética en la gestión pública. Estas definiciones deberán considerarse tanto en los procesos de inducción como también en la formación, vale decir, en el desarrollo y fortalecimiento de habilidades directivas en jefaturas de todos los niveles de la organización, como un esfuerzo de mantener el nivel de competencias requerido para el ejercicio del liderazgo y la gestión de equipos.

- **Relaciones Laborales:** Se evaluarán acciones implementadas que promuevan el diálogo social, entendido como todo tipo de negociaciones y consultas, o bien, el intercambio de información entre los representantes de la institución y representantes de funcionarias y funcionarios. De acuerdo a lo anterior, las acciones deben fomentar el desarrollo de una cultura participativa, formalizando los criterios, modalidades y mecanismos para ello, a través de la articulación de compromisos parte de una agenda o planes de trabajo vinculados con logros o hitos asociados, productos en materias de gestión de personas u otros de interés institucional o con la implementación de mesas de trabajo en temáticas de interés institucional, u otras que permitan generar las condiciones apropiadas para la participación funcionaria.

V. OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE Y REGISTRO DE ACCIONES DESARROLLADAS

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

Asimismo, 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 2024.

OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS Y 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 destacadas que postulan considerando los tres (3) criterios de evaluación del Premio.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Nombre	Indicar el nombre de la iniciativa por el que fue identificada en la gestión institucional 2024 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 solo a la región donde se ubica el servicio.</i>

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Tipo de Participación	¿De qué manera participaron los usuarios/ciudadanía o funcionarios/personas que se desempeñan en la institución en esta iniciativa?

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
	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: deliberación⁶, diseño/testeo⁷ y/o decisión⁸, argumentando brevemente. No se considerarán medidas relativas a información y difusión solamente. <i>Si se cuenta con alguna evaluación de los actores participantes, favor explicitar.</i>
Principales Resultados	¿Cuáles fueron los principales logros/resultados medibles y/o verificables que se obtuvieron a partir de la iniciativa? <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 2024. 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>
Link con Medios de Verificación	¿Qué medios de verificación dan cuenta/respaldan la iniciativa realizada? <i>Los Medios de Verificación deben dar 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> <i>Indicar Link con los medios de verificación existentes y compartir por Google Drive u otra aplicación similar al correo premioexcelencia@serviciocivil.cl. Los links deberán contar con los permisos de acceso correspondientes que permitan su visualización y descarga.</i> <i>En la siguiente pregunta "Listado de Medios de Verificación", favor indicar cada uno de los archivos, describiendo su contenido, a fin de facilitar el proceso de evaluación.</i>
Listado de Medios de Verificación	Señale detalladamente el contenido de Medios de Verificación (nombre del archivo y contenido) e información adicional que estime pertinente.

⁶ 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.

⁷ Diseño/Testeo: Tiene relación con la participación de la ciudadanía en el proceso de co-creación de las iniciativas ya sea en el levantamiento de necesidades o características para la definición del problema y/o en la ideación a través del testeo de los distintos prototipos que se pudieran haber desarrollado.

⁸ 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.