

PREMIO ANUAL POR LA EXCELENCIA INSTITUCIONAL

- PAEI 2026 -

SERVICIO CIVIL

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

Antecedentes generales



PAEI: Reconocimiento a la Excelencia en el Servicio Público

¿Qué es el Premio a la Excelencia Institucional?



Reconoce la gestión de excelencia

Se otorga anualmente a 3 servicios públicos que destacan por sus resultados.



Fomenta una cultura de excelencia

Creado para incentivar la mejora continua en la administración pública.



Evalúa 3 áreas clave

Eficiencia, calidad del servicio y gestión de personas.

Beneficios y Administración



Otorga un incentivo económico del 5%

Calculado sobre la base de la asignación de modernización vigente.



Beneficia al personal de la institución

Incluye a funcionarios de planta, a contrata y regidos por el Código del Trabajo.



Gestionado con altos estándares de calidad

Administrado por el Servicio Civil y cuenta con certificación ISO 9001:2015.

¿Quiénes pueden postular al Premio Anual por la Excelencia Institucional?

Requisitos de Gestión y Desempeño



100% de cumplimiento de objetivos

Haber alcanzado la totalidad de sus metas anuales institucionales.



Incentivos vinculados al desempeño

Contar con mecanismos de incentivo que dependan de la gestión institucional.

Marco Legal y Validación



Ley N°19.553 de Modernización

Ser beneficiario de la asignación de modernización u otros incentivos similares.



Participación del Ministerio de Hacienda

Los objetivos deben ser formulados en conjunto con este Ministerio.



Fases



Fases del Proceso



Postulación

La fase inicial del proceso se lleva a cabo durante el mes de marzo.



Evaluación Técnica

Esta etapa se desarrolla durante la primera quincena de abril.



Presentación ante el Jurado y Otorgamiento del Premio

Los finalistas presentan sus proyectos a fines de abril, mes en el que también se decide el ganador.



Premiación

La fecha de la ceremonia de premiación final está aún por definirse.

Jurado del Premio Anual de Excelencia Institucional

Esta infografía detalla los cargos que conforman el Jurado del Premio Anual de Excelencia Institucional, destacando roles de presidencia y secretaría ejecutiva dentro del comité evaluador.



Director/a Nacional del Servicio Civil

Preside el jurado.



Subsecretario/a de Hacienda



Subsecretario/a General de la Presidencia



Subsecretario/a del Trabajo



Representante ANEF



Subdirector/a de Gestión y Desarrollo de Personas de la DNSC

Actúa como Secretario/a Ejecutivo/a.



Evaluación | Criterios

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Eficiencia y Productividad	Considera la evaluación del avance obtenido en aquellas iniciativas de gestión implementadas 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.
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.
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 funcionalia.

Evaluación | Ponderaciones

CRITERIO	POND.	FACTORES
Eficiencia y Productividad Considera la evaluación del avance obtenido en aquellas iniciativas de gestión implementadas 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.	25%	Iniciativa: Una (1) buena práctica o iniciativa innovadora en uno de los siguientes ámbitos: (i) 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; (ii) Gestión financiero contable con aporte de valor estratégico organizacional, o; (iii) Procesos con aporte de valor en tecnología/digitalización
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.	45%	Iniciativa: Una (1) buena práctica o iniciativa innovadora para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios considerando la opinión de los usuarios (20%) Acciones vinculadas a: (i) medición de satisfacción de usuarios/as e incorporación de resultados para la mejora; (ii) gestión territorial (regional o local) para mejorar la calidad en la prestación de servicios a usuarios/ciudadanía (15%) Indicadores: Avances demostrados en los siguientes indicadores asociados a Medición de Satisfacción Usuaria (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 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 funcionalia.	30%	Iniciativa: Una (1) buena práctica o iniciativa innovadora implementada en el marco de las normas de aplicación general dictadas por el 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) gestión de la salud mental; (v) ambientes laborales y calidad de vida laboral; (vi) desarrollo de habilidades directivas; (vii) relaciones laborales (15%)

Aspectos a considerar

Esta guía presenta los pilares esenciales para asegurar la validez, el impacto y la sostenibilidad de una iniciativa. Cubre desde la coherencia interna hasta la evidencia empírica necesaria para respaldar los resultados.

Sección 1: Estrategia y Ejecución



Consistencia

Alineación lógica y coherente entre los objetivos planteados y las acciones propuestas.



Calidad

Cumplimiento de estándares de excelencia en el desarrollo y entrega del proyecto.



Innovación

Incorporación de enfoques creativos o soluciones novedosas a problemas existentes.



Comunicación

Implementación de canales claros para la difusión de información y avances.

Sección 2: Impacto y Verificación



Participación

Involucramiento activo y efectivo de los actores clave y beneficiarios.



Resultados obtenidos

Medición tangible de los logros alcanzados respecto a las metas iniciales.



Replicabilidad

Capacidad de la iniciativa para ser adaptada con éxito en otros contextos.



Respaldo de verificación

Evidencia documental y medios presentados que sustentan la veracidad de los datos.



Ciclo del Proyecto



Diagnóstico y Diseño Coherente

Identificar la necesidad real para crear un plan de acción alineado al problema.



Implementación Activa

Ejecutar las acciones planificadas según el diseño establecido.



Evaluación de Resultados

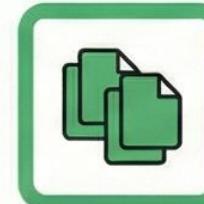
Levantar datos y analizar el impacto de las acciones realizadas.

Criterios de Calidad



Cobertura y Participación

Asegurar el alcance del proyecto y el involucramiento de los actores clave.



Potencial de Replicabilidad

Diseñar acciones con capacidad de ser reproducidas en otros contextos.

Resultados generales proceso 2025



Resultados Generales proceso 2025

- 1 Agencia de Calidad de la Educación
- 2 Comisión para el Mercado Financiero
- 3 Consejo de Defensa del Estado
- 4 Defensoría del Contribuyente
- 5 Defensoría Penal Pública
- 6 Dirección de Compras y Contratación Pública
- 7 Dirección General de Obras Públicas
- 8 Fondo de Solidaridad e Inversión Social
- 9 Fondo Nacional de Salud
- 10 Gendarmería de Chile
- 11 Instituto Nacional de Estadísticas
- 12 Instituto Nacional de Propiedad Industrial
- 13 Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
- 14 Secretaría y Administración General de Obras Públicas
- 15 Secretaría y Administración General y Servicio Exterior
- 16 Servicio de Cooperación Técnica
- 17 Servicio de Impuestos Internos
- 18 Servicio de Registro Civil e Identificación
- 19 Servicio de Tesorerías
- 20 Servicio Local de Educación Pública Andalién Costa
- 21 Servicio Local de Educación Pública Maule Costa
- 22 Servicio Nacional de Aduanas
- 23 Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres
- 24 Servicio Nacional del Consumidor
- 25 Subsecretaría de Educación
- 26 Subsecretaría de las Culturas y las Artes
- 27 Subsecretaría de Telecomunicaciones
- 28 Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
- 29 Subsecretaría del Deporte
- 30 Superintendencia de Electricidad y Combustibles
- 31 Superintendencia de Salud



Resultados generales proceso 2025

- ✓ 31 instituciones públicas que cumplieron requisitos, postularon al Premio.
- ✓ **Ocho (8) instituciones finalistas:**
 - Fondo Nacional de Salud
 - Subsecretaría de las Culturas y las Artes
 - Consejo de Defensa del Estado
 - Secretaría y Administración General y Servicio Exterior
 - Superintendencia de Electricidad y Combustibles
 - Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
 - Agencia de Calidad de la Educación
 - Servicio de Tesorerías
- ✓ **Tres (3) instituciones ganadoras:** Agencia de Calidad de la Educación; Consejo de Defensa del Estado; Secretaría y Administración General y Servicio Exterior.



Recomendaciones Generales



Recomendaciones Clave para tu Postulación

PREPARACIÓN Y ESTRUCTURA



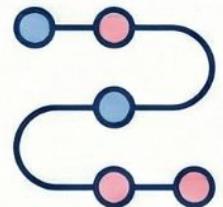
Define un equipo responsable.

Debe incluir representantes de las áreas involucradas en los factores a evaluar.



Completa el formulario con coherencia.

Revisa la guía de postulación previamente y cuida no repetir contenidos.



Presenta con lógica de proceso.

Incorpora las etapas: diagnóstico, diseño, implementación, resultados y evaluación.

CONTENIDO Y EVIDENCIA



Adjunta medios de verificación relevantes.

Prioriza archivos que evidencien los resultados obtenidos, enfocándose en la calidad y no en la cantidad.



Realiza una lectura crítica.

Identifica vacíos de información y evita el uso de lenguaje técnico o siglas.



Trabaja con una carpeta en la nube.

Centraliza todos los medios de verificación (MV) en una carpeta compartida para fácil acceso.

SELECCIÓN Y PRESENTACIÓN



Elige los ámbitos con mejores resultados.

Cuando haya varias opciones, enfócate en presentar aquellas áreas con mayor desarrollo y éxito.



Prepara el relato para el jurado.

Construye una narrativa que represente el sello y los logros del servicio, anticipando posibles preguntas.

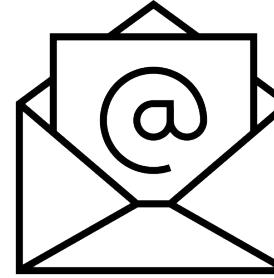


¿Dudas? ¿Consultas posteriores?





Vías de comunicación



<https://www.serviciocivil.cl/gestion-y-desarrollo-de-personas/premio/>

premioexcelencia@serviciocivil.cl



Antecedentes históricos



Resultados Premio (2003 – 2025)

SERVICIO CIVIL

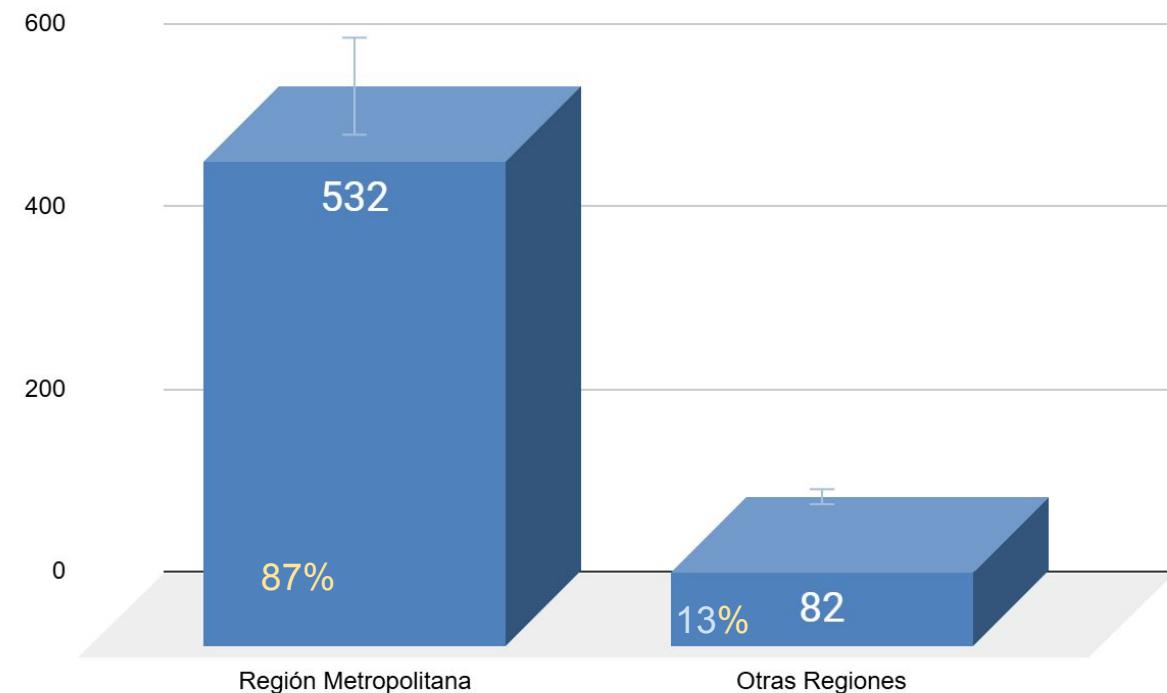


- ✓ Años 2003 y 2004: Ley N° 19.882, estableció que el Premio se otorgaría al Servicio de Registro Civil e Identificación.
- ✓ Años 2005 y 2006: El Premio lo obtuvo la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM).
- ✓ Año 2007 y siguientes: En el marco de las modificaciones reglamentarias, se establece que los servicios deben postular al Premio.

Año	Nº Servicios Postulantes	Servicios Ganadores
2007	37	Servicio de Registro Civil e Identificación
2008	38	Servicio de Cooperación Técnica, Servicio de Impuestos Internos, Servicio de Vivienda y Urbanización Región de la Araucanía
2009	42	Fondo Nacional de Salud, Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, Superintendencia de Salud
2010	34	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, Servicio de Impuestos Internos, Superintendencia de Salud
2011	31	Instituto de Previsión Social, Servicio Agrícola y Ganadero, Servicio de Impuestos Internos
2012	38	Corporación de Fomento de la Producción, Fondo Nacional de Salud, Servicio de Impuestos Internos
2013	43	Fondo de Solidaridad e Inversión Social, Instituto de Salud Pública, Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
2014	28	Defensoría Penal Pública, Instituto de Previsión Social, Servicio Agrícola y Ganadero
2015	33	Instituto de Previsión Social, Parque Metropolitano de Santiago, Servicio de Registro Civil e Identificación
2016	29	Fondo Nacional de Salud, Instituto de Previsión Social, Instituto Nacional de Propiedad Industrial
2017	25	Servicio de Tesorerías, Servicio Nacional del Consumidor, Subsecretaría de Educación
2018	22	Instituto de Previsión Social, Servicio de Cooperación Técnica, Servicio de Impuestos Internos
2019	19	Defensoría Penal Pública, Fondo Nacional de Salud, Instituto Nacional de Propiedad Industrial
2020	26	Instituto Nacional de Propiedad Industrial, Servicio de Cooperación Técnica, Servicio Nacional del Consumidor
2021	36	Agencia de Calidad de la Educación, Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud, Superintendencia de Pensiones
2022	26	Instituto de Previsión Social, Junta Nacional de Jardines Infantiles, Servicio de Registro Civil e Identificación
2023	32	Fondo Nacional de Salud, Instituto de Seguridad Laboral, Servicio de Impuestos Internos
2024	44	Dirección de Compras y Contratación Pública, Fondo Nacional de Salud, Instituto de Desarrollo Agropecuario
2025	31	Agencia de Calidad de la Educación, Consejo de Defensa del Estado, Secretaría y Administración General y Servicio Exterior

Resultados Premio (2003 – 2025)

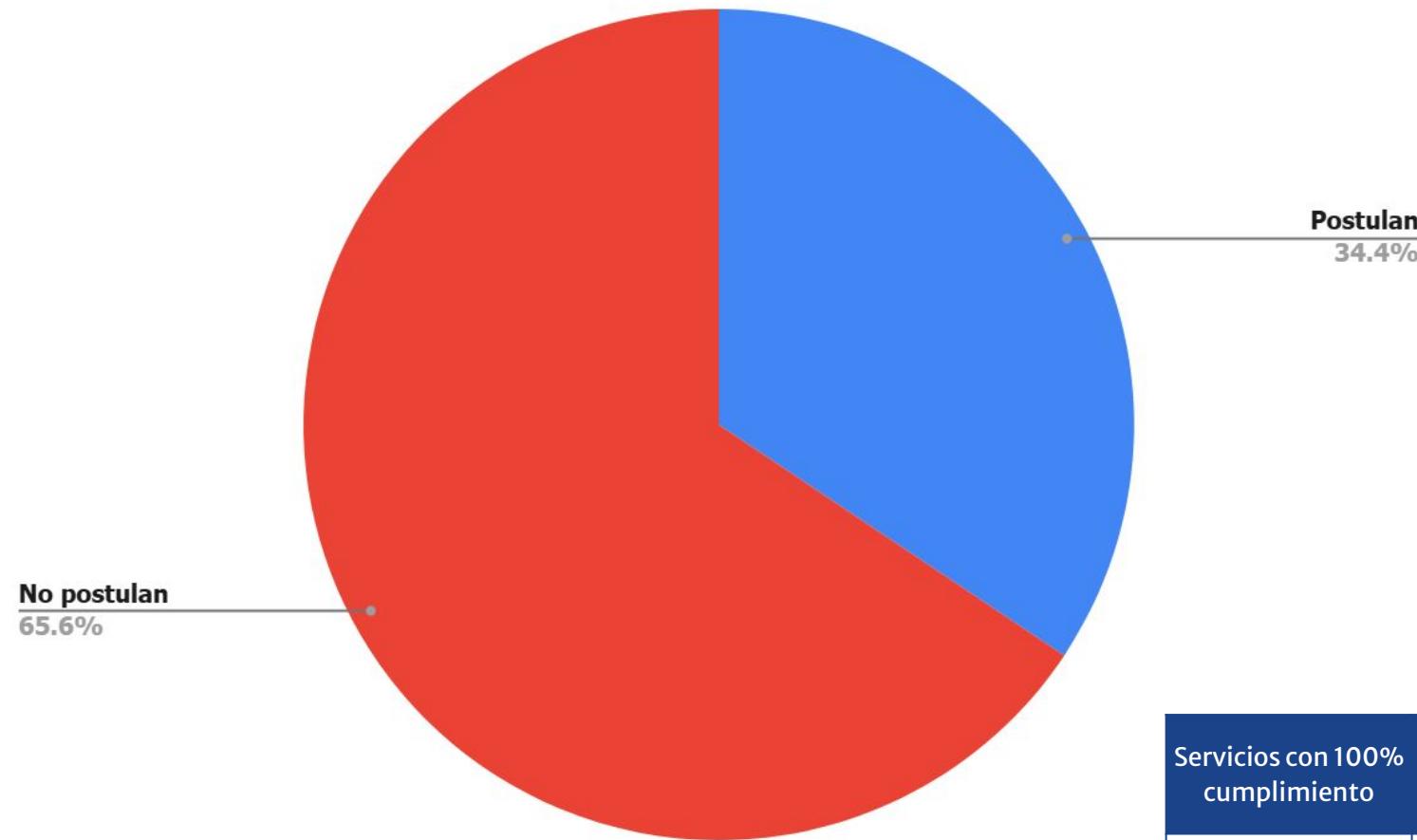
- ✓ El número de postulaciones período 2007 – 2025 (614), según presencia regional y/o servicios regionales, indica:



- Postulaciones Nivel Nacional corresponden tanto a servicios nacionales con presencia regional (Seremías y/o Direcciones Regionales), como a servicios sin presencia regional.
- Postulaciones Otras Regiones corresponden a servicios regionales tales como Servicios de Vivienda y Urbanización; Gobernaciones Regionales; Servicios de Salud; y, servicios situados en regiones distintas a RM (Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, Sernapesca).

Respecto a Universo

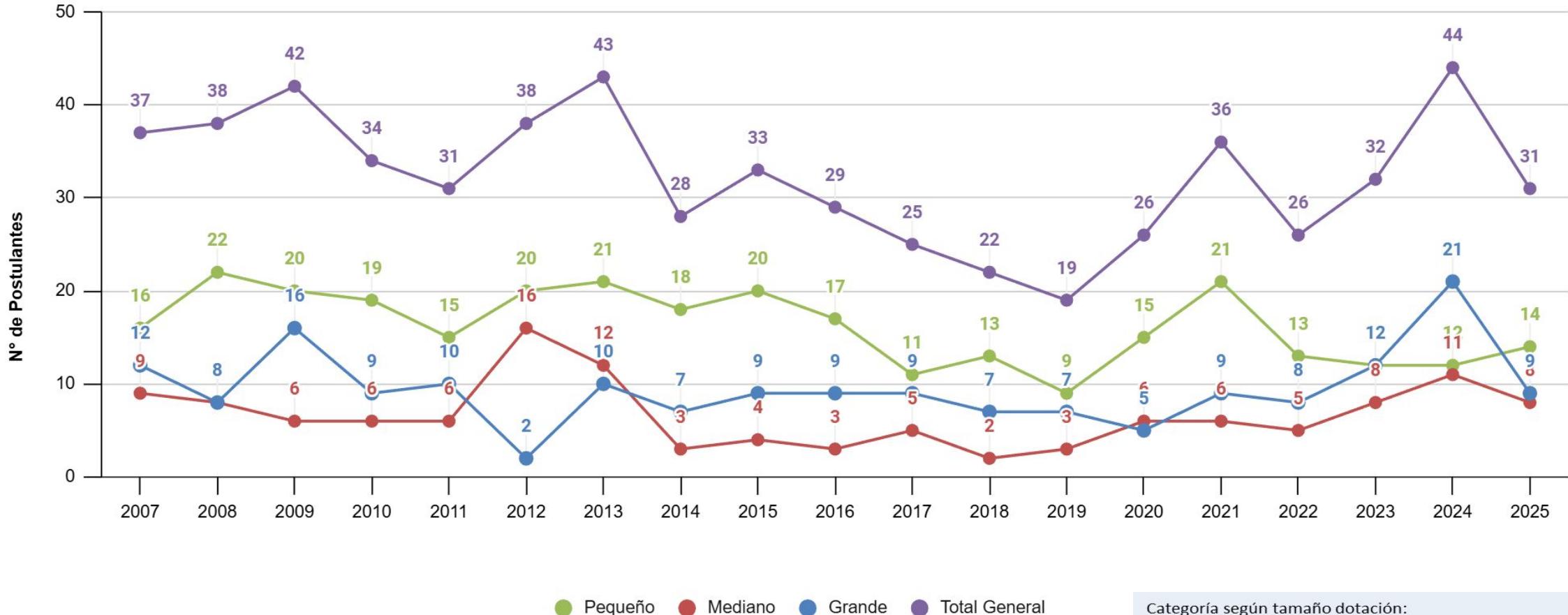
Servicios con cumplimiento del 100% de metas





Resultados Premio (2003 – 2025)

Postulaciones Históricas PAEI según Categoría de Tamaño de Dotación



● Pequeño ● Mediano ● Grande ● Total General

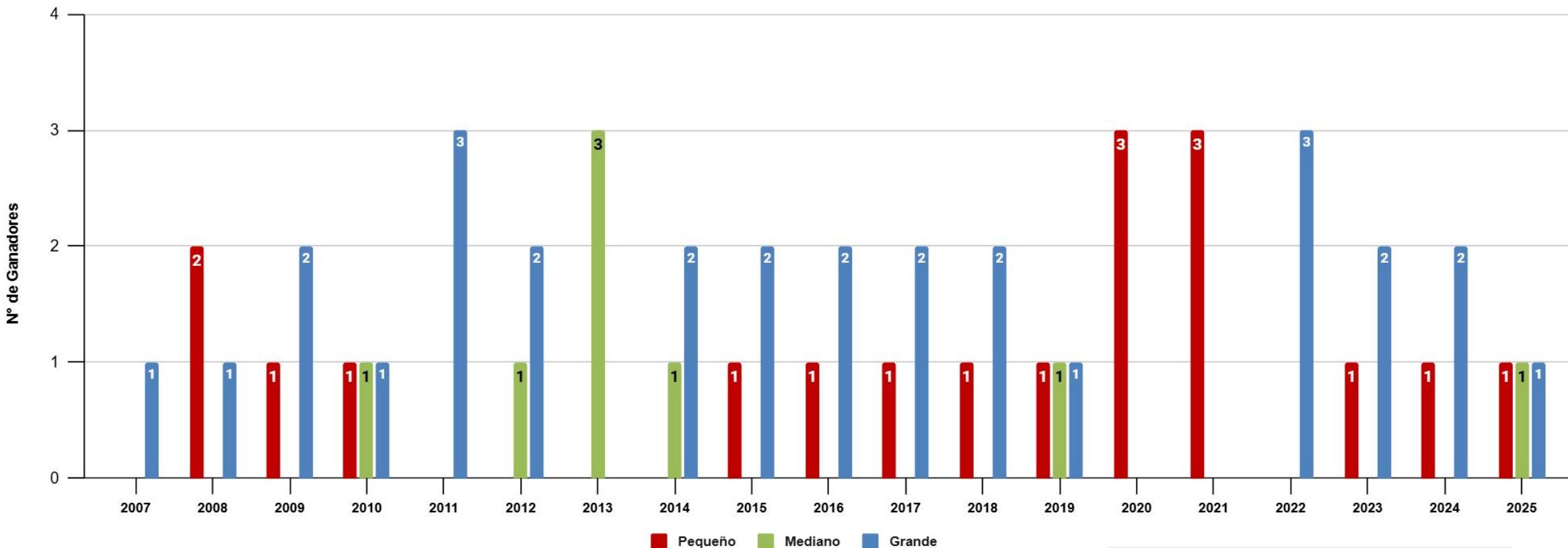
Categoría según tamaño dotación:

- Pequeño: ≤ 500
- Mediana: $501 < 1.000$
- Grande: > 1.000

Resultados Premio (2003 – 2025)

- ✓ Servicios ganadores período 2007 – 2025, según dotación:

Servicios Ganadores PAEI según Categoría de Tamaño de Dotación



Categoría según tamaño dotación:

- Pequeño: <= 500
- Mediana: 501 < 1.000
- Grande: > 1.000

Resultados Premio (2003 – 2025)

- ✓ N° de personas de servicios ganadores 2007 – 2025 (*incluye Planta, Contrata y Código del Trabajo, según corresponda*):



SERVICIO CIVIL



www.serviciocivil.cl

