

ETAPA 2: DISEÑO

Objetivo 1

El objetivo de esta etapa establece que *“la Institución diseña el Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (SIM&E) tomando como base la planificación estratégica establecida en la etapa anterior y considerando al menos los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que aplique, así como la identificación de los indicadores de desempeño relevantes”*.

Lo anterior implica que el Servicio, en base a los resultados del proceso de Planificación Estratégica realizado en la etapa anterior y de las Definiciones Estratégicas presentadas en el proceso de formulación del Proyecto de Ley de Presupuestos, debe diseñar un Sistema de Información para el Monitoreo e Evaluación (SIM&E) que genere la información necesaria, suficiente y oportuna que permita monitorear y evaluar la gestión institucional, y apoyar los procesos de toma de decisiones institucionales.

Cabe señalar que el Servicio debe implementar **un único SIM&E** que permita entregar información para apoyar la toma de decisiones interna y para informar a instituciones externas.

Requisito técnico 1

Este requisito se refiere a las condiciones que se deben cumplir para un adecuado diseño del Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación (SIM&E) y los indicadores de desempeño que sean pertinentes y relevantes.

En primer lugar, corresponde la *“identificación de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que aplican al Servicio (Formulario H, evaluación ex ante, evaluaciones ex post de programas, Convenio de Alta Dirección Pública (ADP), Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), Seguimiento de Compromisos de Gobierno, Monitoreo de la Oferta Programática, Mecanismos de Incentivo Institucional u otros instrumentos propios del Servicio)”*.

Cada uno de los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación tienen indicadores de desempeño vinculados, razón por la cual, una primera tarea es identificar cuáles de estos instrumentos son aplicables a la institución, y respecto de los cuales se deben diseñar los indicadores de desempeño relevantes.

En consecuencia, para cada instrumento se debe identificar si es aplicable o no al Servicio, a través del siguiente formulario:

Formulario de Identificación de Instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación	
Instrumentos	Aplica (Sí -No)
Monitoreo de Programas Públicos ⁶	
Evaluación Ex Ante ⁷	
Evaluación Ex Post ⁸	
Convenio Alta Dirección Pública (ADP) ⁹	
Convenio Desempeño Colectivo (CDC) ¹⁰	
Mecanismo de Incentivo Institucional ¹¹	
Formulario H 2026	
Instrumentos de Gestión Interna ¹²	
Compromisos con SEGPRES ¹³	
Total de indicadores	

En segundo lugar, para cada uno de los instrumentos que le aplican a la institución, se establece la *“definición de los indicadores de desempeño relevantes para medir el logro de los objetivos estratégicos vinculados a los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación identificados, señalando su nombre, fórmula de cálculo, dimensiones del desempeño, ámbitos de control, medios de verificación, valores estimados año t+1, notas técnicas cuando corresponda, así como aquellos aspectos de instalación institucional definidos en la ley que rige al Servicio, cuando sea pertinente según la Red de Expertos”*.

Con la finalidad de que el SPM&E efectivamente genere información útil y oportuna que apoye los procesos de toma de decisiones, es necesario que los indicadores que se diseñen cumplan con los siguientes criterios:

⁶ Corresponde a los programas ejecutados en 2024 y que fueron incluidos en el Proceso de Monitoreo realizado en marzo de 2025.

⁷ Corresponde a **programas nuevos**, que no formaron parte del proceso de Monitoreo, que fueron incluidos en el Proceso de Evaluación Ex Ante realizado en junio de 2025.

⁸ Corresponde a programas que hayan tenido Evaluación Ex Post y que como parte de sus compromisos debían formular indicadores de desempeño.

⁹ Corresponde a los Convenios de Alta Dirección Pública que se encuentran en ejecución durante 2025.

¹⁰ Corresponde al Convenio Desempeño Colectivo que se encuentra en ejecución durante 2025.

¹¹ Corresponde al Mecanismo de Incentivo Institucional que se encuentra en ejecución durante 2025.

¹² Corresponde a instrumentos vinculados a la gestión interna de la institución, distintos a los ya identificados.

¹³ Corresponde a los Compromisos que cada ministerio estableció con SEGPRES para el año 2025. Aplica sólo en los casos en que existan indicadores vinculados a dichos compromisos.

Pertinentes	Comparables	Costos razonables
Deben estar orientados a medir resultados esperados de objetivos estratégicos y/o la provisión de bienes y servicios.	Las actividades o unidades que se escojan para ser medidas deben ser comparables de un momento del tiempo a otro (semestralmente, anualmente, etc).	La información base para su construcción debe ser recolectada a un costo inferior al beneficio de su medición.
Confiables	Simples y Comprehensivos	Independientes
Los resultados deben ser independientes de quien efectúe la medición	Deben cubrir aspectos significativos del desempeño de una institución, pero su número no puede exceder la capacidad de análisis de quienes los van a utilizar	Deben responder principalmente a las acciones desarrolladas por la institución en vez de a factores externos

Asimismo, para que cada indicador esté bien formulado debe cumplir con cada uno de los siguientes criterios metodológicos:

Nombre auto explicativo	Corresponde a una descripción que da cuenta del aspecto u objeto de medición. Su estructura debe ser tal que la denominación sea clara, precisa y auto explicativa
Fórmula de cálculo	Es la expresión matemática que permite cuantificar el nivel o magnitud que alcanza el indicador en un cierto período (anual, semestral, etc.), considerando variables que se relacionan adecuadamente para este efecto. Debe corresponder a la relación entre dos variables (numerador y denominador). Una sola variable no constituye un indicador
Consistencia nombre – fórmula	El nombre del indicador debe ser consistente con la fórmula de cálculo definida. Esto es, al aplicar un cálculo mediante la fórmula, es posible obtener como resultado el aspecto u objeto de la medición definido en el nombre
Ámbito de Control	Debe estar correctamente clasificado según Ámbito: Proceso, Producto, Resultado
Dimensión del Desempeño	Debe estar correctamente clasificado según Dimensión: Eficacia, Eficiencia, Economía, Calidad
Nota técnica	Se debe incorporar, cuando sea necesario, precisiones de alguna de las variables del indicador como por ejemplo conceptos técnicos o descripciones de aspectos metodológicos de la medición; que permitan clarificar el alcance de la medición. Se utiliza especialmente para explicar siglas, alcance de la medición, temporalidad, notas de encuesta de satisfacción, etc.
Sentido de medición	Se debe establecer el sentido de su medición según el desempeño esperado de sus valores efectivos, esto es, señalar si la medición del indicador corresponde a valores esperados ascendentes o descendentes
Valores	Se debe presentar valores estimados para el año en curso y el siguiente, y de ser posible, valores efectivos de años anteriores
Medios de verificación	Corresponde a la información sistematizada, obtenida de los instrumentos de recolección de datos disponibles, y permite verificar sin lugar a duda los valores informados

En **Anexo 1** se presentan las definiciones de los ámbitos de control y dimensiones del desempeño de los indicadores.

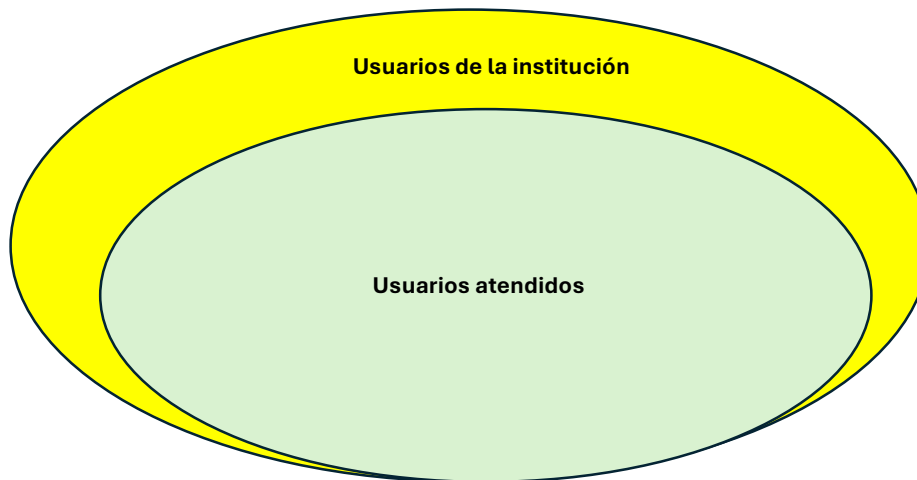
Construcción de Indicadores

No existe una metodología única para construir indicadores. Sin embargo, se puede seguir un conjunto de pasos básicos y sucesivos que permiten una adecuada formulación indicadores de desempeño.

- i. Definir qué objetivo o resultado quiero medir:

¿Qué objetivo o resultado de la gestión institucional es importante de ser medido?

Por ejemplo, interesa medir qué porcentaje de los usuarios están siendo efectivamente atendidos.



- ii. Definir cuál es la variable de medición

En el caso planteado la variable de medición corresponde al total de usuarios atendidos por la institución.

- iii. Definir el universo respecto del cual se hará la medición

El contexto o universo respecto del cual se hará la medición del indicador corresponde al total de usuarios de la institución.

- iv. Definir el tipo de fórmula matemática que se debe utilizar

El tipo de fórmula a utilizar en la construcción de un indicador dependerá del tipo de medición que se va a efectuar, de la manera en que se relacionan las variables definidas y la temporalidad.

En base a los elementos metodológicos señalados, para cada instrumento de Planificación, Monitoreo y Evaluación que aplican al Servicio se deben identificar todos los indicadores de desempeño que sean pertinentes, considerando:

- Instrumento de PME que aplican al Servicio.
- Objetivo estratégico al que contribuye cada indicador. Dejar en blanco en el caso de aquellos indicadores vinculados a instrumentos de gestión institucional.
- Nombre del indicador.
- Fórmula de cálculo.
- Ámbito de control y Dimensión del desempeño
- Frecuencia de medición requerida según instrumento.
- Valor estimado 2025
- Notas técnicas si corresponde
- Medios de verificación

A modo de ejemplo, se puede presentar el Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación (SIM&E) en el siguiente formato referencial. Se sugiere presentar por separados los indicadores del Formulario H (letra B), ya que éstos corresponden a un subconjunto de los indicadores del SIM&E (letra A).

[illegible]

Debido a que de los indicadores diseñados en el SIM&E se seleccionan aquellos que serán presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2026, entonces este requisito deberá estar implementado de forma previa al inicio del proceso presupuestario 2026.

En consecuencia, para verificar la implementación de este requisito técnico la institución debe contar con lo siguiente:

- ✓ [Formulario de identificación de instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación \(página 15\).](#)
- ✓ [Sistema de Información para Monitoreo y Evaluación \(formato referencial\).](#)

Requisito técnico 2

Este requisito se refiere a la presentación de indicadores de desempeño en el proceso de formulación del proyecto de ley de presupuestos para el año 2025. En este sentido, el requisito establece que *“el Servicio selecciona de su sistema de planificación, monitoreo y evaluación, los indicadores de desempeño vinculados a la medición de los objetivos estratégicos, y los presenta en el proceso de formulación presupuestaria año t+1 (Formulario H) contando con la opinión técnica favorable de la red de expertos, en los siguientes aspectos”*.

- Nombre y fórmula de cálculo.
- Dimensiones y ámbitos de control.
- Medios de Verificación.
- Valores estimados año 2026.
- Notas técnicas cuando corresponda.

Es decir, que de todos los indicadores construidos en el SIM&E, el Servicio selecciona aquellos que están directamente vinculados a la medición de los resultados esperados de los objetivos estratégicos institucionales y los presenta en el proceso presupuestario 2025.

Asimismo, los indicadores de desempeño presentados en el proceso presupuestario 2026 deberán contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos¹⁴, la que emitirá su opinión en función de los siguientes criterios:

- El Servicio debe contar con Opinión Técnica Favorable para el Formulario A1 2026.
- Todos los objetivos estratégicos del formulario A1 deben tener, al menos, un indicador vinculado, debiendo corresponder sólo a los ámbitos de Producto o Resultado.
- Los indicadores deben permitir medir los resultados esperados de los objetivos estratégicos a los que se encuentran vinculados.

¹⁴ La opinión técnica de la Red de Expertos se emitirá a través de un Certificado al cierre del proceso de formulación presupuestaria 2026.

- Todos los indicadores deben cumplir con los aspectos metodológicos establecidos en la Guía Metodológica del SPME 2025.

El proceso presupuestario se extiende hasta el 30 de septiembre de 2025, momento en que se cierra la Versión Proyecto de Ley del Formulario H. Durante el proceso de formulación presupuestaria pueden surgir observaciones a la primera propuesta de indicadores formuladas por el Servicio. Estas observaciones deben ser resueltas en su totalidad entre los meses de octubre y diciembre de 2025.

En consecuencia, para verificar la implementación de este requisito técnico la institución debe contar con lo siguiente:

- ✓ [Versión Ley de Presupuestos del Formulario H 2026¹⁵](#).
- ✓ [Certificado de la Red de Expertos con su Opinión Técnica Favorable](#).

¹⁵ Documento proporcionado por la Red de Expertos en el proceso de evaluación.

ANEXOS

Anexo 1: Ámbitos de Control y Dimensiones del Desempeño

ÁMBITOS DE CONTROL

Esto se refiere a la clasificación de la información que proporcionan los indicadores de desempeño, según el punto de vista de la actuación pública. En este sentido, se identifican 3 ámbitos de control: Proceso, Producto y Resultado.

Proceso

Se refiere a las mediciones asociadas a actividades vinculadas con la ejecución o forma en que el trabajo es realizado para proveer los productos (bienes y/o servicios), incluyendo actividades o prácticas de trabajo tales como procedimientos de compra, procesos tecnológicos, de administración financiera, de gestión de personas, etc. Mide el cumplimiento de la actividad o de la programación interna de la institución.

- i. *Indicadores de gestión presupuestaria*
- ii. *Indicadores de cumplimiento de la programación interna*
- iii. *Licitaciones*
- iv. *Gestión de RRHH*
- v. *Etc.*

Producto

Se refiere a las mediciones asociadas a la provisión de los bienes y/o servicios a los ciudadanos o usuarios. Corresponde a un primer resultado de la acción de un servicio o acción pública y al efecto más inmediato que percibe la población beneficiaria o atendida.

- *Indicadores de cobertura (% población atendida)*
- *Indicadores de focalización (% atención a grupo prioritario)*
- *Tiempos de respuesta*
- *Calidad de servicio*
- *Etc.*

Resultado

- Resultado Intermedio

Se refiere a indicadores asociados a la medición de los cambios en el comportamiento, estado, actitud o certificación de los beneficiarios una vez que han recibido los bienes o servicios de una institución.

- *Deserción escolar*
- *Capacitados que acceden a un trabajo*
- *Reos que participan en programas de capacitación y reinserción*

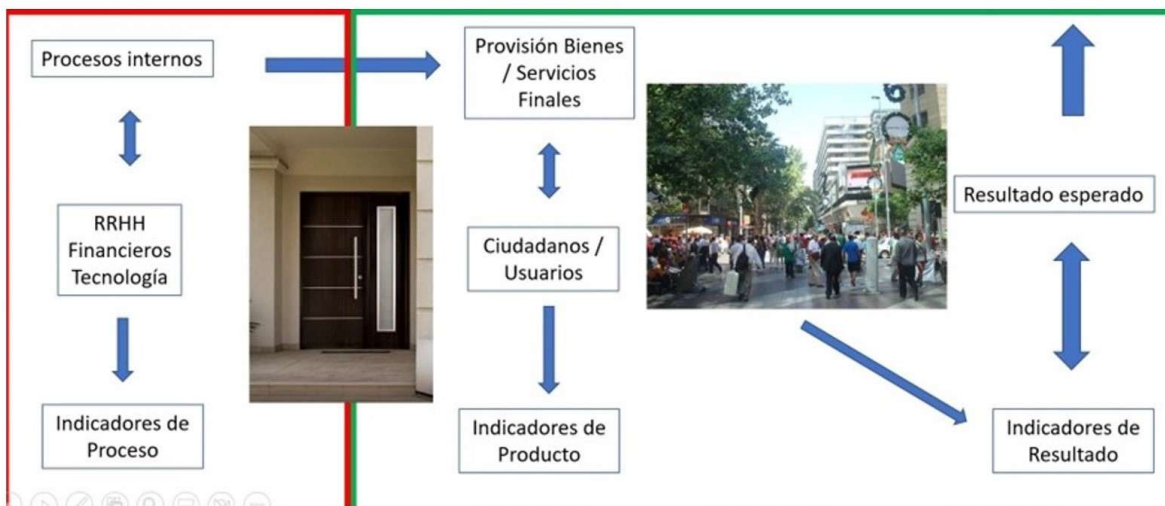
Se refiere a indicadores asociados a la medición de mejoramientos significativos y, en algunos casos perdurable en el tiempo en alguna de las condiciones o características de la población una vez que han recibido los bienes o servicios de una institución.

Un resultado final suele expresarse como un beneficio de mediano y largo plazo obtenido por la población atendida.

Generalmente, una institución por sí sola no genera impacto final en sus usuarios. Este suele producirse por la acción conjunta de varias instituciones o programas públicos.

- *Nivel de alfabetización*
- *Mejoramiento en calidad de vida generado por acceso a un empleo*
- *Reos que egresan y no reinciden.*

OBJETIVOS



DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO

Se refiere a la información que proporcionan los indicadores desde el punto de vista de dichas actuaciones según las dimensiones del desempeño, esto es: Eficacia, Eficiencia, Economía y Calidad.

Eficacia

Se refiere a indicadores asociados a la medición del grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir, en qué medida el área o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.

¿Se logra o no el objetivo?



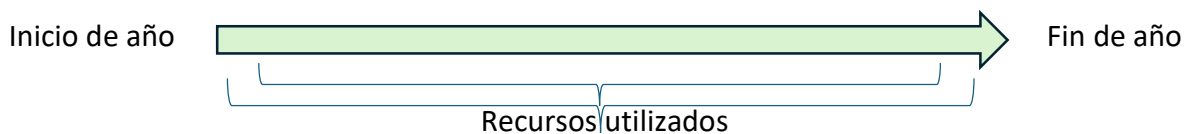
- *Responder el 90% de las solicitudes ingresadas a la institución*
- *Alcanzar un 90% de cobertura de atención de los usuarios del Servicio*
- *Cumplir el Programa de Capacitación institucional*

Eficiencia

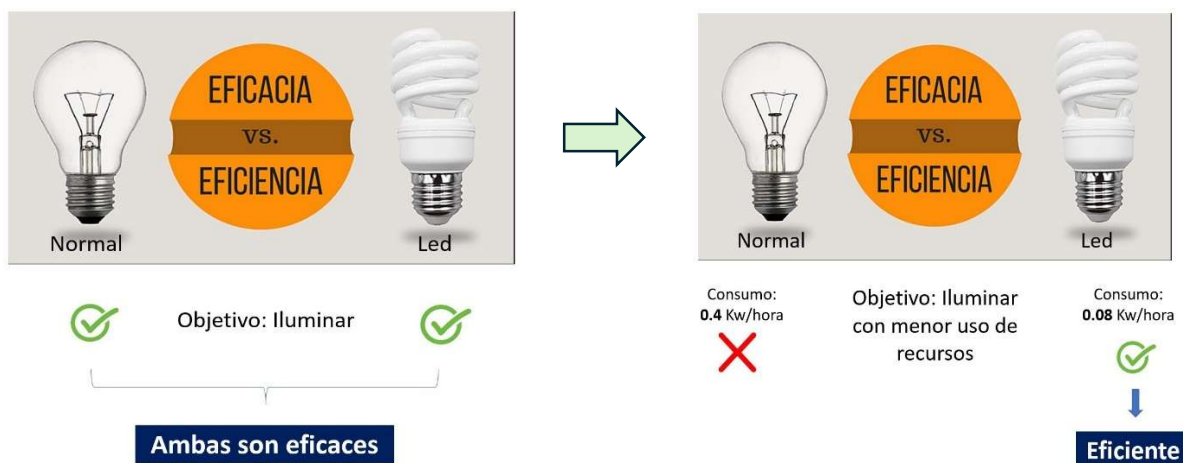
Describe la relación entre dos magnitudes: la producción física de un producto y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto.

En otros términos, se refiere a la ejecución de acciones, beneficios o prestaciones del servicio utilizando el mínimo de recursos posibles.

¿Cuánto me cuesta lograr el objetivo?



- *Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ingresadas a la institución*
- *Costo promedio por usuario atendido*
- *Costo promedio de funcionario capacitado*



Economía

Se relaciona con la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros para el logro de sus objetivos.

La administración de recursos exige siempre el máximo de disciplina y cuidado en el manejo de la caja, del presupuesto, de la preservación del patrimonio y de la capacidad de generar ingresos.

- *Porcentaje de recursos aportado por los usuarios (cofinanciamiento)*
- *Porcentaje de recursos ahorrados por compras adscritas a Convenio Marco*
- *Porcentaje de ejecución presupuestaria*

Calidad

Es una dimensión específica del concepto de eficacia, que se refiere a la capacidad para responder en forma rápida y adecuada a sus clientes, usuarios o beneficiarios.

Evalúa atributos del producto entregado por la institución.

- *Tiempo de espera de usuarios en sucursales*
- *Porcentaje de errores en respuesta a solicitudes*
- *Tasa de satisfacción de los usuarios*