

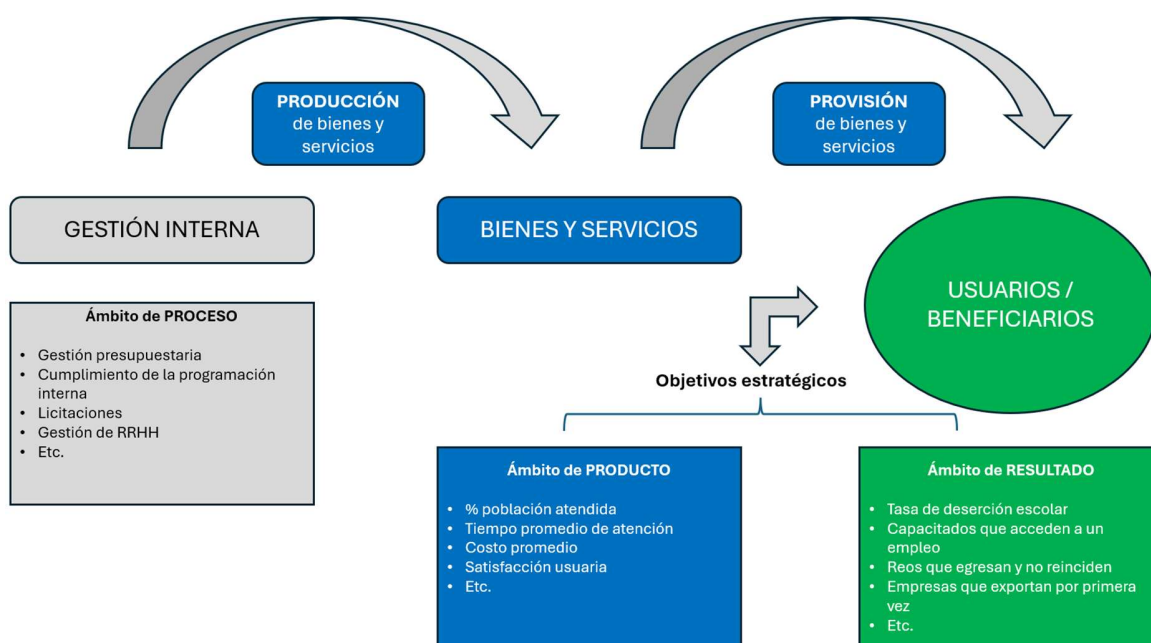
Proceso: se refiere a las mediciones vinculadas con la ejecución de procesos internos o actividades necesarias para la producción de los bienes y/o servicios. Por ejemplo, procedimientos de compra, procesos tecnológicos, de administración financiera, de gestión de personas, etc.

Todo indicador cuyo denominador hace referencia a “lo programado”, “lo planificado”, “el plan anual”, “lo comprometido”, “lo estimado”, o similares, corresponden a este ámbito y no permiten medir resultados esperados de objetivos estratégicos, sino sólo la gestión interna de una institución.

Producto: se refiere a las mediciones asociadas a la provisión de los bienes y/o servicios a los ciudadanos o usuarios. Por ejemplo, cobertura de población atendida, focalización, tiempos de respuesta, calidad de atención, etc.

Resultado: se refiere a la medición de los cambios o mejoramientos significativos en el comportamiento, estado, actitud o certificación de los beneficiarios una vez que han recibido los bienes o servicios de una institución. Estos efectos pueden ser de mediano plazo (resultado intermedio) o perdurables en el tiempo (resultado final).

Lo anterior, se puede ejemplificar en la siguiente figura:



En consecuencia, los únicos indicadores cuya medición se vincula con los usuarios o beneficiarios son aquellos que corresponden a los ámbitos de Producto o Resultado, y, por tanto, permitirían medir los resultados esperados de los objetivos estratégicos. Lo anterior implica que ningún objetivo estratégico puede tener vinculado un indicador de Proceso.

Asimismo, los indicadores también se clasifican, dentro de cada ámbito de control, en **Dimensiones del Desempeño**, referidas a Eficacia, Eficiencia, Economía y Calidad.

Eficacia: se refiere a las mediciones respecto 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. Por ejemplo, responder el 90% de las solicitudes, alcanzar un 90% de cobertura, cumplir el Programa de Capacitación institucional, etc. Es decir, si se logra o no un determinado objetivo.

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. Por ejemplo, tiempo promedio de respuesta a las solicitudes, costo promedio por usuario atendido, costo promedio de funcionario capacitado, etc.

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. Por ejemplo, porcentaje de recursos aportado por los usuarios, porcentaje de recursos ahorrados por compras adscritas a convenio marco, porcentaje de ejecución presupuestaria, etc.

Calidad: se refiere a la capacidad para responder en forma rápida y adecuada a sus clientes, usuarios o beneficiarios, es decir, evalúa atributos de los bienes y servicios provistos por la institución a sus usuarios. Por ejemplo, tiempo de espera de usuarios en sucursales, porcentaje de errores en respuesta a solicitudes, tasa de satisfacción de los usuarios, etc.

Mayor detalle sobre ámbitos de control y dimensiones, ver **Anexo 1**.

Requisito técnico 2

*El servicio selecciona de su Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación (SIM&E), 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 2027) contando con la opinión técnica favorable de la red de expertos(as), en los siguientes aspectos (**proceso presupuestario 2027**):*

- *Nombre del indicador*
- *Fórmula de cálculo, que corresponde a una relación de dos o más variables*
- *Dimensiones y ámbitos de control*
- *Medios de verificación*
- *Valores estimados año t+1*
- *Notas técnicas cuando corresponda*

Por lo tanto, el servicio debe cumplir con:

- Seleccionar desde su SIM&E aquellos indicadores que están directamente vinculados a la medición de los resultados esperados de los objetivos estratégicos institucionales y los presentarlos en el proceso presupuestario 2027, a través del Formulario H 2027.

Si posterior a la presentación del Formulario H 2027, se elaboran nuevos indicadores, éstos también deben ser incorporados al SIM&E. En el caso de que se eliminen o modifiquen indicadores diseñados previamente, esto también debe ser reflejado en el sistema incorporando observaciones para cada indicador.

Por tanto, lo anterior debe reflejarse en lo siguiente:

Número total de indicadores diseñados al 30 de septiembre de 2026

- + número de indicadores diseñados con posterioridad al 30 de septiembre
- número de indicadores eliminados con posterioridad al 30 de septiembre

= Número total de indicadores del SIM&E vigentes al 31 de diciembre de 2026

Este total de indicadores debe ser consistente con el total de indicadores que el servicio informa para las etapas 3 y 4.