

1 INDICADORES PARA LA GESTIÓN:

1.1 Contexto

Durante el año 2021 la Sub Unidad de Planificación y Control de Gestión rediseña sus informes de control de gestión, con el fin de generar información que agregue valor respecto al desempeño de los procesos claves del Servicio, a solicitud de la Dirección Nacional. De esta forma, se espera que se generen diversos indicadores que muestren el desempeño institucional en ámbitos de: Ejecución de programas de Capacitación a Personas, Ejecución Presupuestaria, Ejecución de Programas de Empleo, Desempeño de Atención Ciudadana, Desempeño del Departamento de Regulación de Mercado e Indicadores Transversales del Servicio.

1.2 Descripción Iniciativa y Objetivo General

La iniciativa surge a partir de la necesidad de reformular el informe de control de gestión, éste se concentraba en dar cuenta de resultados de indicadores de gestión interna y se hace necesario la formulación de nuevos indicadores estratégicos que permitieran hacer seguimiento a los nudos críticos de la gestión.

Se define incluir la ejecución presupuestaria por subtítulos y nuevos indicadores vinculados a los procesos estratégicos de los programas de capacitación focalizando en las etapas de postulación, inicio, cierre y pago de cursos.

Por su parte, se priorizó monitorear indicadores comprometidos en los incentivos monetarios y también aquellos transversales identificados como claves para la buena operación del Servicio. Asimismo, se incorporan mediciones vinculadas a la atención que se entrega la ciudadanía, buscando optimizar los tiempos de resolución y, a través de un trabajo coordinado, mejorar la calidad de las respuestas que se entregan.

1.3 Grupo Objetivo

- Director Nacional
- Jefes de Departamento y Unidad
- Directores Regionales
- Equipos de SENCE

1.4 Presupuesto

No Aplica

1.5 Estado de Implementación

El informe nacional y regional se encuentra en ejecución y permanente desarrollo. El diseño comenzó en febrero de 2021 y la primera distribución oficial a todas las jefaturas en mayo de 2021. Adicionalmente se diseñó un panel Tableau para que los equipos puedan abrir los datos en distintos niveles que les ayude a la gestión.

1.6 Resultados a la fecha

- Se ha logrado fortalecer la gestión por resultados en base a indicadores de gestión estratégicos.
- El informe inicialmente se emitió a nivel nacional, no obstante, los buenos resultados alcanzados motivaron el desarrollo de un informe regional, éste contiene los resultados de los indicadores con detalle regionalizado lo que permite bajar a nivel regional los resultados alcanzados como Servicio.
- El informe nacional se emite el día 15 de cada mes y el regional los días 20.
- Se ha establecido de manera mensual reuniones de trabajo para la revisión de los resultados de los indicadores contenidos en el informe de control de gestión y la suscripción de compromisos para mejorar el desempeño de los mismos. Esta instancia es liderada por el Director Nacional y se realiza con el equipo directivo del nivel central y con los Directores Regionales.
- En el ámbito de presupuesto se incorpora indicadores que miden desempeño respecto la proyección de gasto para la mejora de la ejecución presupuestaria
- El monitoreo constante de los indicadores ha permitido mejorar los resultados y esto ha producido efectos en la gestión. En el caso de los programas de capacitación, se han definido indicadores por procesos, esto ha permitido realizar seguimiento de desempeño a la ejecución y ha movilizó a los equipos a generar las acciones orientas a mejorar el desempeño.
- Se mejora el resultado de indicadores priorizados comprometidos en instrumentos monetarios a nivel institucional como el Convenio de Desempeño Colectivo y Programa de Mejoramiento de la Gestión.
- Se coordinó el trabajo interno y se gestaron estrategias para mejorar los tiempos y la calidad de las respuestas que se entrega a la ciudadanía a través de los distintos canales de atención habilitados por el Servicio.
- Nuevos indicadores de gestión: a partir de los indicadores del informe de control de gestión se generaron nuevas mediciones que se incorporaron en Convenio de Desempeño Colectivo del año 2022 y también se han incluido Convenio de Alta Dirección Pública.

Tabla 1: Mejoras resultados indicadores capacitación a personas

Mejora realizada	Indicadores	Año	Resultado	Equipos responsables
Monitoreo desempeño de indicadores estratégicos definidos	% Cursos iniciados /Total cursos disponibles	2021	63%	Departamento de Capacitación a Personas
	% Cursos FL finalizados visados /Total cursos finalizados	2021	84%	Departamento de Capacitación a Personas
	% Pago Cierre FL Aprobada DAF /Total cursos FL finalizados visados	2021	85%	Departamento de Capacitación a Personas Departamento de Administración y Finanzas
	% pagos pendientes sin gestión OTEC/Total de pagos pendientes	2021	37%	Departamento de Capacitación a Personas

Mejora realizada	Indicadores	Año	Resultado	Equipos responsables
	Promedio postulantes por curso cerrado	2021	61	Departamento de Capacitación a Personas y Unidad de Comunicaciones
	Promedio Postulantes cursos abiertos	2021	16	Departamento de Capacitación a Personas y Unidad de Comunicaciones
	% cursos abiertos a postulación 2021	2021	12%	Departamento de Capacitación a Personas y Unidad de Comunicaciones
	% Contactabilidad	2021	42%	Departamento de Capacitación a Personas

Tabla 2: Mejoras indicadores CDC y ADP

Mejora realizada	Indicadores	Año	Resultado	Equipos responsables
Monitoreo de desempeño de indicador CDC	Porcentaje de bases de concursos públicos publicadas dentro del plazo, respecto del total de bases planificadas para el año t.	2021	100%	Departamento Jurídico Departamento de Capacitación a Personas
Monitoreo de desempeño de indicador CDC	Porcentaje de llamados seleccionados, publicados dentro del plazo de 40 días hábiles, respecto del total de llamados planificados para el año t.	2021	83%	Departamento Jurídico Departamento de Regulación Unidad de TI
Monitoreo de desempeño de indicador CDC	Porcentaje de resoluciones que resuelven recursos de reposición dentro del plazo, respecto del total de recursos de reposición recibidos en el año t	2021	97%	Departamento Jurídico Departamento de Regulación
Monitoreo de desempeño de indicador PMG	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	2021	78%	Unidad de Transparencia Pública
Incorporación de indicador de informe de control de gestión a ADP Directores Regionales	Porcentaje de cursos iniciados respecto el total cursos disponibles	2021	63% Resultado nacional. En los ADP Regionales en 2022 se mostrarán los resultados.	Directores Regionales
Incorporación a partir de información del informe de control de gestión a ADP Directores Regionales	Porcentaje de solicitudes de pago de cursos validadas dentro de plazo, respecto al total de solicitudes de pago de curso ingresadas en el periodo	2022	-	Directores Regionales
Incorporación indicador transversal a CDC y ADP Jefa DCAP de proceso postulaciones a cursos de programas de capacitación	Porcentaje de cursos que cumplen la meta de postulantes de los programas de capacitación a personas	2022	-	Departamento de Capacitación a Personas Unidad de Comunicaciones
Incorporación indicador transversal a CDC y ADP de proceso proyecciones ejecución presupuestaria	Porcentaje de ejecución presupuestaria, respecto de la proyección del gasto	2022	-	Departamento de Capacitación a Personas Departamento de Empleo Departamento de Administración y Finanzas Direcciones Regionales

Mejora realizada	Indicadores	Año	Resultado	Equipos responsables
Incorporación a CDC y ADP Jefa DCAP indicador transversal proceso mejora continua programas SENCE	Porcentaje de compromisos implementados de Mejora Continua, respecto al total de compromisos planificados.	2022	-	Departamento de Capacitación a Personas Unidad de comunicaciones

1.7 Planificación y desafíos 2022

Se ha desarrollado una Gantt de los indicadores priorizados para el Tableau, se planifica su implementación para el primer trimestre del año 2022.

Tabla 3: Gantt 2022

N°	Indicador
1	Ejecución presupuestaria respecto a presupuesto vigente
2	Cumplimiento proyección mensual acumulada
3	% cursos iniciados
4	% cursos finalizados visados
5	% cursos pendientes de pago (con gestión)
6	Promedio postulantes cursos abiertos
7	% cursos abiertos a postulación
8	% contactabilidad
9	Coberturas programas DCAP
10	Intermediación Laboral. Fuente CMI
11	Subsidios. Fuente CMI
12	Variación cobertura Franquicia
13	Cumplimiento Asesorías Empresas
14	Cumplimiento Pago en 30 días - Facturas
15	Cumplimiento plazos y estado solicitudes Atención Ciudadana
16	Plazos evaluación cursos FT, tasas de aprobación y rechazo

Por su parte, la principal mejora para el año 2022 es reemplazar el informe que se emite en Word/pdf por paneles en Tableau y un cuadro de mando de indicadores priorizados de la plataforma del sistema de gestión de indicadores CMI.

Con esto se espera tener información más actualizada y en línea permitiendo a los actores involucrados en los procesos monitorear de manera autónoma los resultados alcanzados, pudiendo acceder a la información relacionada que le permita realizar gestiones.