

INFORME 2024

Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República

Introducción

El presente informe proporciona antecedentes a nivel ministerial sobre el cumplimiento de las metas del año 2023 y de la formulación de los compromisos para el año 2024 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República (Minsegres) que están vinculadas a los mecanismos de incentivo de remuneraciones.

¿Cómo funcionan los mecanismos de incentivo de remuneraciones?

Desde fines de la década del noventa se aplican los mecanismos de incentivo de remuneraciones para mejorar la gestión en la administración pública del Gobierno Central. A través de un incremento variable en la remuneración de la dotación de una institución estatal asociado al logro de objetivos, se incentiva a que las y los funcionarios brinden servicios de calidad a la comunidad con eficacia y eficiencia. Dicha asignación se otorga luego de la evaluación del cumplimiento de los compromisos por una entidad externa que es contratada por licitación pública. El pago es en una o más cuotas al año siguiente de su implementación.

Por Ley se establece:

- La bonificación máxima.
- Los porcentajes mínimos de cumplimiento bajo el cual no dará derecho a la asignación.
- Los tramos de cumplimiento o proporcionalidad del bono según el porcentaje de cumplimiento.

La gobernanza de los mecanismos de incentivo está liderada por los ministerios de Interior y Seguridad Pública; Hacienda y la propia Secretaría General de la Presidencia (Minsegres), que definen las temáticas que se considerarán en los compromisos de las instituciones. Se suma un comité técnico conformado por la Dirección de Presupuestos (Dipres); las subsecretarías de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere), y su vez, Segpres. Su rol es apoyar y recomendar las metas y evaluar los resultados asociados a los compromisos. A su vez la secretaría técnica la ejerce la Dipres que está a cargo de administrar y gestionar los mecanismos de incentivo junto a especialistas internos de cada servicio público y otros externos al Estado. Los primeros se preocupan de implementar los compromisos, mientras que los segundos evalúan y disponen los resultados a las autoridades

Los actos administrativos asociados son:

- Decreto que establece un Programa Marco suscrito por los ministerios que lideran la gobernanza de los mecanismos de incentivo de remuneraciones que define los temas a considerar en los compromisos de las instituciones.
- Decreto suscrito por el ministerio sectorial y el de Hacienda para establecer las metas y compromisos de los servicios públicos para el año siguiente.
- Decreto del Ministerio de Hacienda que fija el grado de cumplimiento y el porcentaje de la asignación, una vez que se ha realizado la evaluación.

De este modo el Programa Marco de los mecanismos de incentivo institucional se compone de indicadores de desempeño y de sistemas de gestión.

Presentación

La **misión** del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República es, principalmente, ser la entidad asesora gubernamental encargada de facilitar y coordinar el desarrollo y cumplimiento de la agenda programática y legislativa del gobierno. Para ello asesora directamente al Presidente de la República y a los ministros de Estado en materias políticas, jurídicas y administrativas, y les apoya en el ejercicio de sus funciones colegisladoras, proveyéndolos de la información político-técnica que les entrega para una adecuada coordinación programática.

Además, coordina a los ministerios con el Congreso Nacional para asegurar eficiencia y coherencia en la acción gubernamental y asesora a los órganos de la administración del Estado en el uso estratégico de las tecnologías digitales, buscando mejoras institucionales y de gestión que faciliten la modernización del Estado.

Algunos de sus ejes de intervención sus ejes de intervención vinculados con la ciudadanía de acuerdo con sus [definiciones estratégicas](#) son:

- Coordinar el cumplimiento de las leyes relacionadas con la integridad pública, promover normas de probidad y transparencia, además de fortalecer el funcionamiento del sistema democrático a través de la participación de la ciudadanía.
- Participar en la elaboración de la agenda legislativa y hacer el seguimiento de la tramitación de los proyectos de ley y compromisos del Programa de Gobierno
- Ampliar y mejorar el funcionamiento del sistema democrático fortaleciendo la participación de la ciudadanía, la probidad y la transparencia de las actuaciones de las autoridades.

Administra un presupuesto de [\\$ 27.480.985](#) miles en 2024 y en 2023 ejecutó el 96% del [presupuesto vigente](#).

Para 2024 la dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 202 personas y al 30 de junio registraba 187 en esta calidad, de las cuales el 50,3% son mujeres.

El único servicio del ministerio cuenta con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) como mecanismo de incentivo de remuneraciones:

- Subsecretaría General de la Presidencia (Segpres).

Programa Marco 2023 - 2024

En un decreto de los ministros de Interior y Seguridad Pública, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia se establece el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para cada año. Para los años [2023](#) y [2024](#) se estableció el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), con los siguientes objetivos de gestión, sistemas e indicadores.

Objetivo N°1 **Gestión eficaz:** consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación y control de gestión y mejorar los resultados operacionales.

Objetivo N°2 **Eficiencia institucional:** consiste en favorecer que las instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.

Objetivo N°3 **Calidad de los servicios proporcionados a las y los usuarios:** consiste en mejorar la calidad de servicios y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.

Para 2024, de acuerdo con la realidad del servicio y lo establecido en el programa marco, la Segpres, comprometió los tres objetivos descritos.

Resultados 2023

Para el quinquenio 2019-2023, el grado de cumplimiento de las instituciones se ubica preferentemente en el rango de 90% a 100%, con muy pocos casos entre 85% y 89%.

En 2023 un 67% de los servicios ha logrado cumplir todos sus compromisos asociados al incentivo monetario y un 2% obtiene un cumplimiento menor a 90%.

El porcentaje de cumplimiento global promedio para el conjunto de las 192 instituciones que comprometen metas en el marco de los incentivos monetarios alcanzó un 97,9%.

En el caso de la Segpres, el nivel de cumplimiento fue 90%, inferior al citado promedio nacional y a lo logrado en 2022, que fue de 100%.

Con dicho resultado obtuvo el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 7,6% para el PMG que se paga en marzo, junio, septiembre y diciembre de 2024.

El porcentaje de cumplimiento global del servicio del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República se presenta en el cuadro 1.

Cuadro 1:
Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Servicio Minsegpres Ley de Presupuestos 2023	Resultado (%)		Compromisos (N°)		Total
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimie nto global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	
Secretaría General de la Presidencia	90	100	3	1	4

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de evaluación se consideran en el cumplimiento de las metas aquellos factores externos calificados y no previstos que pudiesen afectar significativamente el cumplimiento de los compromisos, para efectos de no impactar el porcentaje de cumplimiento global y, por ende, el porcentaje de incentivo de remuneraciones, como se observa en el cuadro 1. Las causas externas consideradas son reducciones de presupuestos externas a la institución, hechos fortuitos comprobables, catástrofes, y cambios en la legislación vigente. En el caso de la Segpres, hubo una modificación presupuestaria que incrementó los recursos en el subtítulo 22 para la creación y financiamiento del programa 09. Plan Buen Vivir, que impidió a esta institución cumplir su meta de concentración del gasto, dado que ejecutó un presupuesto mayor del esperado en el último trimestre del año. Esto fue acreditado como causa externa.

Avances en los focos estratégicos.

Como parte de la agenda de modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de mejor gasto que impulsa la Dipres, para 2023 se incorporaron nuevos temas dentro de los mecanismos de incentivo de los servicios públicos para seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Los focos estratégicos y sus objetivos que debieron implementar los servicios públicos y cuyos resultados se presentan en este informe fueron:

Equidad de género: contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando medidas de equidad de género.

Estado verde: disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

Calidad de servicio y experiencia usuaria: instalación de capacidades para diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora de la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado.

Transformación digital: mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos.

Equidad de género

En el año 2023, 178 servicios públicos comprometieron la implementación de 606 medidas de género. De las medidas comprometidas, el 99,3% fue verificado su cumplimiento.

En el caso de la Segpres, comprometió la implementación de cuatro medidas de género y logró implementar el 100% de ellas, representando un 0,7% del total implementado por los servicios públicos. Las medidas implementadas abordaron la gestión de personas; políticas y/o programas públicos; legislación; y estudios, datos y estadísticas, donde en cada una se aplica el enfoque de género.

Dentro del año destacó la implementación del compromiso adquirido de “**entrega de orientaciones a los ministerios para la incorporación de género en las iniciativas legislativas**”. La Segpres junto al Ministerio de Economía, lideró una mesa de trabajo para abordar los informes de impacto regulatorio (IIR) como instrumento para analizar los efectos en distintos ámbitos que puedan tener las iniciativas legales. En este contexto, se realizó una sesión a propósito del impacto en género, y se abordó el marco normativo internacional en materia de género, los convenios ratificados por Chile y se dio una mirada en perspectiva comparada respecto de la incorporación de género en la legislación de otros países. Otra línea de trabajo que surgió fue el inicio de un manual de lenguaje inclusivo para proyectos de ley.

Estado verde

En el año 2023, 180 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. En esta etapa se instalaron el 100% de los comités de Estado verde, se inició la concientización de las y los colaboradores, llegando a 53.780 personas, un 28% de un total de 189.146 y se identificó que 27 servicios públicos cuentan con políticas de sustentabilidad. Se catastró 5.611 inmuebles a lo largo del país.

Así mismo, y según el alcance definido por cada servicio, se hizo un diagnóstico de los consumos energéticos. Los resultados fueron que para el 66% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía en kilo watts hora por metro cuadrado (kwh/m²), cuyo resultado fue de 21kwh/m² de gas y electricidad.

Además, en el 12% de dichos inmuebles se encuentra:

- 6,1 resmas de papel por colaborador, al año.
- 1.114.764 m³ de agua consumida de la red de suministro.
- 3.391.429 lt de agua envasada consumida.
- 9.519.712 kg de residuos no reciclados.
- 258.515 kg de residuos reciclados.
- 2.589 contenedores de reciclaje catastrados.

La Segpres debía instalar un marco de gobernanza, concientizar a las y los colaboradores, revisar la política ambiental y realizar un diagnóstico de la gestión ambiental en materia de energía, de vehículos, traslado de personas, del papel, gestión hídrica, de residuos, de bienes muebles y compras sustentables.

Los resultados de estos compromisos son:

- Se instaló la gobernanza del sistema con el comité Estado verde constituido.
- Se concientizó al 41% de las y los colaboradores de los 383 informados aportando un 0,3% a nivel nacional.
- Se catastraron tres inmuebles representando un 0,1% a nivel nacional.
- De ellos, uno registró 86 kwh/m² de consumo de gas y electricidad. Lo anterior sobrepasa, en más de cuatro veces, al consumo de energía de los inmuebles informados por los servicios públicos a nivel nacional.

Además, en dicho inmueble registró:

- Nueve vehículos catastrados con un promedio de recorrido al año 17.199 km.
- Han consumido 7.032 lt de agua envasada.
- Han registrado 32.120 kg de residuos no reciclados.
- No reportan pesaje de residuos reciclados ni contenedores para estos efectos.

Calidad de servicio y experiencia usuaria

En el año 2023, 136 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. Se instalaron el 100% de los Comités de Calidad y se incorporaron procesos participativos en el sistema que incluye a las y los funcionarios de las diferentes instituciones y a los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc).

Se inició, además, la concientización de funcionarios y funcionarias en materia de calidad, con el apoyo de la red de expertas y expertos y del Laboratorio de Gobierno, que consideró 272 actividades de concientización en las que participaron 49.509 personas, lo que significó una cobertura de 47,4% de la dotación de las instituciones públicas que comprometieron el sistema.

Así mismo, en esta etapa las 136 instituciones realizaron un diagnóstico respecto de la calidad de servicio y experiencia usuaria, destacando la identificación de los siguientes datos:

- Promedio de 10,8 registros administrativos catastrados por institución, asociados a interacciones con personas usuarias.
- 3.050 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía catastrados.
- 263.412 reclamos recibidos a junio 2023, de los cuales un 95,5% fueron respondidos.
- 71 instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado (MESU).

La encuesta MESU 2023 buscó identificar las oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, sobre la base de las necesidades de las personas. Es aplicada desde el año 2015 en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

A la Segpres no le correspondió comprometer el sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria porque no se encontraba entre los servicios predefinidos para su aplicación. El Programa Marco estableció como condición para ello que la selección la hiciera la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la cual determinó que a Segpres no le correspondía.

Transformación digital

En el año 2023, 163 servicios públicos comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, el cual fue cumplido por el 100% de estos. Se identificó en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) dispuesto por la red de expertos y expertas un total de 9.073 procedimientos administrativos, de los cuales 55% fueron clasificados como función común y 45% como función específica.

Por otra parte, 499 de los trámites fueron informados como digitalizados (5,5% del total), es decir, cumplen con las cuatro condiciones: utiliza el mecanismo de autenticación Clave Única; está integrado a la red de interoperabilidad del Estado (PISEE), en caso de que requiera datos documentos y/o expedientes de otras instituciones estatales; notificaciones electrónicas y dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo. No obstante, solo dos procedimientos administrativos cumplen simultáneamente todas estas condiciones.

La Segpres debía catastrar todos sus procedimientos administrativos y trámites, y registrarlos en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) caracterizando sus procedimientos en términos de código, marco normativo, público, características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos, documentos y transacciones. Cada procedimiento administrativo debe ser electrónico, para ello debe cumplir las cuatro condiciones señaladas en párrafo anterior.

Los resultados muestran que catastró 18 procedimientos administrativos y trámites de los cuales ninguno se encontraba digitalizado.

Desafíos 2024

Se mantiene para 2024 como parte de la agenda de modernización el Programa Marco 2023, que será implementado en 193 servicios públicos, para continuar avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Se comprometieron un total de 995 indicadores y/o sistemas de gestión, y se espera instaurar un marco de medición con foco en la ciudadanía a través de compromisos en calidad de servicio y experiencia usuaria en 138 instituciones; transformación digital en 170; equidad de género en 185; y Estado verde en 182 instituciones focalizando el 68% de los compromisos en estas áreas de preocupación.

El servicio comprometió tres de los [siete indicadores transversales](#) y el sistema de gestión [Estado verde](#).

En el cuadro 2 se presenta el tipo de compromiso adquirido.

Cuadro 2:

Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de gestión comprometidos por Segpres.

Descripción	Tipo de objetivo de gestión	Nº Servicios	Indicador/ Sistema de gestión
Tasa de accidentes laborales.	Gestión eficaz	-	Indicador
Medidas de equidad de género.	Gestión eficaz	1	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación).	Gestión eficaz	-	Indicador
Sistema de planificación, monitoreo y evaluación.	Gestión eficaz	-	Sistema de gestión
Sistema Estado verde.	Eficiencia institucional	1	Sistema de gestión

Descripción	Tipo de objetivo de gestión	Nº Servicios	Indicador/ Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	1	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	-	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	1	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública.	Calidad de servicio	-	Indicador
Total Compromisos			4

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores de tasa de accidentes laborales y solicitudes de acceso a la información pública, así como el sistema de planificación, monitoreo y evaluación, no son aplicables a la Segpres, ya que están considerados solo para instituciones nuevas o de reciente creación.

El indicador de informes de dotación de personal aplica solo para los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) y el indicador de desviación de montos de contratos de obras de infraestructura debe ser comprometido solamente por instituciones inversoras, lo que tampoco corresponde a la Segpres.

El sistema de calidad de Servicio y experiencia usuaria tampoco fue comprometido en el 2024, porque de acuerdo al Programa Marco, no fue definido para estos efectos por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos de Segpres son los siguientes:

- En **equidad de género**, enfocar sus esfuerzos en medidas estratégicas, más que en aquellas vinculadas a la gestión interna. En este marco, se comprometieron con la implementación de cinco medidas de género, de las cuales un 80% están orientadas a lo estratégico por encima de las de gestión interna. Este compromiso representa el 0,8% de las 642 medidas aprobadas en el Gobierno Central. Las medidas estratégicas están relacionadas con reforzar a los ministerios la elaboración de informes de impacto regulatorio de los proyectos de ley con enfoque de género, revisar el manual de lenguaje inclusivo y evaluar su uso.
- En **Estado verde**, aumentar el catastro de los inmuebles en cada uno de los aspectos informados, poner en funcionamiento la gobernanza a través del Comité de Estado verde, establecer su política de gestión

ambiental, elaborar un plan de gestión ambiental que permita abordar las brechas detectadas en el diagnóstico, y aumentar el número de las y los colaboradores concientizados y capacitados en cambio climático.

- En **Transformación digital**, comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, y deberán complementar y actualizar el levantamiento de los procedimientos administrativos efectuados en 2023. Cada organismo deberá realizar una completa caracterización de todas sus tramitaciones sumando dos nuevas condiciones.
 - Documentos, actuaciones, notificaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo que constan en el **expediente electrónico**, al que puede acceder la o el interesado.
 - Las **comunicaciones oficiales** entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

Conclusiones

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República se encuentra en etapas iniciales del desempeño, en especial en lo relativo a Estado verde y transformación digital. Lo anterior, debido a que durante 2023 el esfuerzo estuvo en constituir la gobernanza a través del comité Estado verde y construir la línea base de acuerdo con los diagnósticos.

El desafío para 2024 es identificar aspectos claves de dichos diagnósticos e incorporarlos en los planes de mejoramiento para que efectivamente puedan avanzar en su desempeño y en la gestión pública, especialmente en los cuatro focos estratégicos definidos por la autoridad.

Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 de Segpres.

Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
http://www.dipres.cl/597/articles-348875_doc_pdf.pdf	http://www.dipres.cl/597/articles-355503_doc_pdf.pdf

Sigla	Nombre
Cosoc	Consejo de la Sociedad Civil
CPAT	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
Dipres	Dirección de Presupuestos
IFP	Informe de Finanzas Públicas
MESU	Medición de Satisfacción Usuaría de las personas con el Estado
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
IIR	Informe de Impacto Regulatorio
Segpres	Secretaría General de la Presidencia
SLEP	Servicios Locales de Educación Pública

Subdere Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo