

INFORME 2024

Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

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 de los servicios del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género 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; Secretaría General de la Presidencia y Hacienda, 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 General de la Presidencia (Segpres) y de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere). 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 que también contribuyen a la modernización del Estado

Presentación

La **misión** del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género es promover la igualdad formal y sustantiva de derechos y procurar la eliminación de toda forma de violencia y discriminación arbitraria debido a género.

Algunos de sus ejes de intervención vinculados con la ciudadanía de acuerdo con sus definiciones estratégicas son:

- Incidir en el actuar del Estado para que las políticas públicas y el marco normativo no produzcan ni reproduzcan violencia y/o discriminación basada en género, con enfoque de género, perspectiva interseccional y pertinencia territorial.
- Atender, prevenir y erradicar todo tipo de violencia contra las mujeres y diversidades.
- Mejorar la autonomía económica de las mujeres y su participación paritaria.
- Fortalecer el ejercicio efectivo de la autonomía sexual y reproductiva de las mujeres y niñas en su diversidad.
- Reconocer, socializar y desfeminizar los cuidados y el trabajo doméstico.
- Promover la participación social y política para la igualdad de género en el Estado.

El Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género administra un presupuesto de \$ 86.389.090 miles en 2024 y en 2023 ejecutó el 99% del presupuesto vigente.

Para 2024 la dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 688 personas y al 30 de junio registraba 614 en esta calidad, de la cual el 76,5% son mujeres.

Los dos servicios públicos del ministerio cuentan con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) como mecanismo de incentivo de remuneraciones. Estos son:

- Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género.
- Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

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 Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) con los siguientes objetivos de gestión y 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, los dos servicios del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género comprometieron 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 98,8%.

En el caso de los servicios del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género el nivel de cumplimiento fue 100%, siendo superior al promedio nacional (98,8%).

Los resultados de estos dos servicios estuvieron el rango de 90% y 100%, con lo que todos obtuvieron el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 7,6% para el PMG.

Cuadro 1:

**Los porcentajes de cumplimiento global de los servicios del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género
Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023**

Ministerio de la Mujer y Equidad de Género Ley de Presupuestos 2023*	Resultado (%)		Compromisos (N°)		
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	Total
SUBSECRETARÍA DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO	100	100	4	-	4
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO	100	100	5	-	5
PROMEDIO RESULTADO Y TOTAL COMPROMISOS (n=2) (% Participación)	100	100	9	-	9

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 sus compromisos, para no impactar el porcentaje de cumplimiento global y, por ende, el porcentaje de incentivo de remuneraciones. 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 los servicios del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, no hubo incumplimientos, ni factores externos que hubiesen afectado su desempeño.

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 los servicios del ministerio de la Mujer y Equidad de Género se implementaron un 100% de las medidas comprometidas. Estas fueron: la planificación estratégica institucional con perspectiva de género, capacitación en temáticas de género, comunicación y difusión, y estudios, datos y estadísticas.

Dentro del año destacó el compromiso específico adquirido por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, respecto de la medida N°8 “Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género”. Se implementó el 60% de las etapas definidas para la elaboración del diagnóstico y diseño del Observatorio de Género, que genera información y estadísticas a partir de indicadores de género para hacer seguimiento a políticas públicas y/o compromisos de igualdad de género en el Estado. Si bien la meta contemplaba el cumplimiento de las tres primeras etapas de un total de cinco, se implementaron todas. Estas fueron:

- 1) Elaboración de un plan de trabajo, que incluye el diseño de contenidos específicos de cada etapa y un cronograma para su implementación.
- 2) Catastro de plataformas e indicadores de género existentes.
- 3) Elaboración de un diagnóstico que considere mesas de trabajo con actores institucionales y sociales.
- 4) Diseño gráfico y virtualización de la plataforma en que opera el Observatorio de Género.
- 5) Retroalimentación y ajustes del Observatorio de Género a partir de plan de trabajo 2024.

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 con un alcance de 28% de las 189.146 personas que integran los 178 servicios públicos. Se identificó que 27 servicios públicos cuentan con políticas de sustentabilidad y se catastraron 5.611 inmuebles estatales a nivel nacional.

Así mismo, y según el alcance definido por cada servicio, en esta etapa se hizo un diagnóstico de los consumos energéticos. Los resultados fueron que en el 66% consumió 21kwh/m² (kilo watts hora por metro cuadrado) de gas y electricidad.

Además, en el 12% de los inmuebles públicos catastrados encontramos:

- 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.

En los dos servicios del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género debían 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:

- Se instaló la gobernanza del sistema con dos comités constituidos.
- Se concientizó al 35% de las y los colaboradores de los 670 informados aportando un 0,4% a nivel nacional.
- El 50% de los servicios cuenta con una política de gestión ambiental.
- Se catastraron 33 inmuebles, lo que representó un 0,6% a nivel nacional.
- En el 94% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía cuyo consumo promedio fue de 86 kwh/m². Lo anterior sobrepasa en cuatro veces al consumo de energía de 21 kwh/m² total de todos los inmuebles informados por los servicios públicos a nivel nacional.
- En dos inmuebles se registraron los kilómetros recorridos en sus vehículos, consumo de papel, consumo hídrico y pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los 22 inmuebles:

- Sus siete vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 13.999 km.
- Han consumido 1.063 m³ de agua de la red de suministro, lo que representa un 0,1% del consumo de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- No existen registros de consumo de agua envasada.
- Han registrado 12.000 kg de residuos no reciclados y no han registrado kg reciclados.
- Disponen de 12 contenedores de reciclaje.

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 expertos y expertas 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 Usuaría 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 y aplicada en instituciones que atienden o se relacionan con usuarias y usuarios directos. Se aplicó desde el año 2015 en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

Solo un servicio del ministerio, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, debía comprometer el sistema y constituir un marco de gobernanza al instalar los comités de calidad y experiencia usuaria; concientizar en materia de calidad de servicio a las y los funcionarios; diagnosticar sus trámites y/o servicios; identificar sus registros administrativos, y revisar su gestión de reclamos. Además, aplicó la medición de la satisfacción usuaria, a través de la encuesta MESU.

Los resultados de estos compromisos para el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género son:

- Constituyó su comité.
- Concientizó a 220 personas, aportando un 0,4% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Identificó cinco registros administrativos catastrados, asociados a interacciones con personas usuarias, un 46% del promedio país.
- Catastró 16 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 0,5% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.

- Respondió el 90% de sus reclamos en promedio, lo que fue inferior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.
- Aplicó la encuesta Medición de Satisfacción Usuaría de las personas con el Estado (MESU).

La MESU fue realizada mediante 810 encuestas aplicadas, 51,3% en modalidad presencial y 48,5% vía web. Sus principales resultados fueron:

- 36% utilizan el canal digital para realizar trámites y 45% el canal presencial.
- El motivo más recurrente para hacer un trámite es la postulación a cursos y capacitaciones, con un 56%.
- El atributo de satisfacción de la experiencia mejor evaluado es el agrado (89%) y el que obtuvo más baja evaluación fue la facilidad (78%).
- 79% evaluó con nota 6 ó 7 su satisfacción con la última experiencia de interacción con la institución.

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 2 procedimientos administrativos cumplen simultáneamente todas estas condiciones.

Los servicios del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, debían 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 fueron que catastraron 34 procedimientos administrativos y trámites, de los cuales un 26% está digitalizado y solo un 8,8% de ellos cumpliría con todas las condiciones establecidas para 2024.

Desafíos 2024

Como parte de la agenda de modernización para el 2024 se mantiene el Programa Marco 2023, el cual está siendo 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.

Los servicios del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género comprometieron tres de los siete indicadores transversales y dos de los tres sistemas de gestión transversales, Estado verde y Calidad de servicio y experiencia usuaria; este último, solo fue comprometido por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, compromiso que consideró la aplicación de la encuesta MESU.

Las instituciones del ministerio formularon en su conjunto nueve compromisos de gestión, seis indicadores y tres sistemas de gestión.

En el cuadro 2 se presenta el tipo de compromiso y el número de servicios que lo incorporaron.

Cuadro 2:

Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de gestión comprometidos por los servicios del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

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	2	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	2	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	2	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	1	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	2	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	-	Indicador
Total Compromisos		9	

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores de tasa de accidentes laborales y solicitudes de acceso a la información pública, y el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación no les aplican a los servicios del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, 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 montos contratos de obras de infraestructura debe ser comprometido solamente por instituciones inversoras. Por tanto, no les aplican dichos indicadores a los servicios del ministerio de la Mujer y Equidad de Género.

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos de los servicios del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género son los siguientes:

En **equidad de género**, enfocar los esfuerzos de los servicios en medidas estratégicas que involucran acciones directas con la ciudadanía más que en aquellas vinculadas a la gestión interna. En este marco, se comprometieron con la implementación de seis medidas de género, de las cuales un 67% están orientadas a lo estratégico, por encima de las de gestión interna. Este compromiso representa el 0,9% de las 642 medidas aprobadas en el Gobierno Central. Las medidas priorizadas están relacionadas con los procesos de provisión de bienes y/o servicios, políticas y/o programas, y legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación con perspectiva de género. Para el año 2024 se destaca el compromiso adquirido por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, en el marco de la medida N°5 “Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género”, que implica la realización de 32 acciones de información a usuarias y usuarios de la institución, a través de charlas y/o talleres sobre su ámbito de acción, que incorpore el enfoque de género.

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, actualizar o mantener 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 **calidad de servicio y experiencia usuaria**, actualizar el diagnóstico y aumentar la concientización de las y los funcionarios en calidad de servicio, junto con definir una política de calidad de servicio y un plan para su mejoramiento de manera participativa, que considere a sus funcionarios y funcionarias y a su Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc).

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 el o la interesada.
- Las **comunicaciones oficiales** entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

Conclusiones

Los servicios del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género en general se encuentran en etapas iniciales del desempeño, en especial en lo relativo a Estado verde, calidad de servicio y experiencia usuaria y transformación digital. Lo anterior, debido a que durante 2023 el esfuerzo estuvo en constituir la gobernanza a través de los respectivos comités y construir la línea base de acuerdo con los diagnósticos.

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

Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 por servicio:

Servicio	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348885_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355511_doc_pdf.pdf
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348886_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355512_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 Usuaria de las personas con el Estado
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
Segpres	Secretaría General de la Presidencia
Subdere	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo