

INFORME 2024

Ministerio de las Culturas, las Artes, y el Patrimonio

Introducción

El presente informe proporciona antecedentes sobre el cumplimiento de las metas del año 2023 y la formulación de los compromisos para el año 2024 del Ministerio de las Culturas, las Artes, y el Patrimonio, en el contexto de los mecanismos de incentivos 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 los objetivos, se incentiva a que las funcionarias y 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.

De acuerdo con su ley las funcionarias y funcionarios de la dotación de los servicios públicos tienen derecho a un bono por desempeño institucional, que se paga por el cumplimiento de sus metas.

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 (Minseges) 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) y 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 a 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 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 sistemas de gestión.

Presentación

La misión del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio es promover la democracia cultural fortaleciendo el desarrollo artístico, cultural y patrimonial armónico y equitativo del país en toda su diversidad. Para ello reconoce y valora las culturas de los pueblos indígenas, la diversidad geográfica, las identidades culturales comunitarias, locales y regionales.

Algunos de sus ejes de intervención relacionados con la ciudadanía, según sus [definiciones estratégicas](#) son los siguientes:

- **Promover la participación ciudadana sustantiva** en la vida cultural en la que se fomenta el desarrollo artístico y comunitario con equidad, justicia territorial armonía intercultural para las diversas identidades y patrimonios culturales.
- **Fortalecer un ecosistema cultural sostenible** que promueva prácticas laborales justas y una economía social y solidaria para crear un entorno propicio de trabajo cultural, con nuevos mecanismos de financiamiento para las artes, la cultura y la preservación del patrimonio.
- **Impulsar la educación cultural, artística y patrimonial** en entornos educativos formales e informales para todas las edades y grupos.
- **Valorar y preservar las memorias y el patrimonio cultural** de diversas comunidades y pueblos incluyendo la revitalización de las lenguas indígenas.
- **Transformación e innovación institucional** para promover prácticas de gestión descentralizadas, transparentes e intersectoriales con enfoques de derechos humanos, género, participación, interculturalidad y territorialidad.

Administra un presupuesto total de \$ 316.429.197 miles en 2024, y en 2023 ejecutó el 98% de los recursos disponibles del presupuesto vigente.

Para el año 2024, la dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 3.044 personas y al 30 de junio registraba 2.532 en esta calidad, de las cuales el 59,7% son mujeres.

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

- Subsecretaría de las Culturas y las Artes.
- Subsecretaría del Patrimonio.
- Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

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 el año 2024, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y a lo establecido en el programa marco, los tres servicios del ministerio comprometieron los tres objetivos de gestión descritos.

Resultados 2023

Para el quinquenio 2019-2023, el grado de cumplimiento de las instituciones se situó principalmente en el rango del 90% a 100%, con muy pocos casos en el intervalo del 85% al 89%.

En 2023 el 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 las Culturas, las Artes y el Patrimonio, alcanzaron un cumplimiento promedio del 100% de sus compromisos en 2023, lo que fue superior al promedio nacional de 98,8% y mantuvo el nivel logrado en 2022 (100%).

Los resultados de los tres servicios del ministerio obtuvieron el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente al 7,6% del PMG que se paga en marzo, junio, septiembre y diciembre de 2024.

Los porcentajes de cumplimiento global promedio del ministerio se presentan en el cuadro 1.

Cuadro 1:
Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Servicios Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio Ley de Presupuestos 2023*	Resultado (%)		Cumplidos en un 100%	Compromisos (N°) Cumplidos menos de un 100%	Total
	Previo a la acreditaci ón de causas externas	Final (cumplimient o global)			
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	100	100	5		5
Subsecretaría del Patrimonio	100	100	5		5
Servicio Nacional del Patrimonio Cultural	100	100	4		4
Promedio resultado y total compromisos ministerio (n=2) (% participación)	100	100	14 (100%)		14

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 efectos de no impactar el porcentaje global de cumplimiento y, por ende, el porcentaje de incentivo de remuneraciones, como se observa en el cuadro 1. Las causas externas contempladas incluyen reducciones presupuestarias ajenas a la institución, hechos fortuitos comprobables, catástrofes y cambios en la legislación vigente. Los servicios del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio no presentaron causas externas válidas y no previstas.

Avances en los focos estratégicos

Como parte de la agenda de modernización del Estado promovida por el Ministerio de Hacienda y de mejor gasto fiscal que impulsa la Dipres, en 2023 se incorporaron nuevos temas en los

mecanismos de incentivo de los servicios públicos, para avanzar en prácticas que mejoren 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 estas, se verificó el cumplimiento de un 99%.

En el caso de los tres servicios del ministerio, se comprometió la implementación de 14 medidas de género de las cuales todas fueron cumplidas lo que representó 2,3% del total implementado por los servicios públicos

Durante el año se destacó la implementación de la medida **“Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género”** por parte de la Subsecretaría del Patrimonio Cultural y el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, para visibilizar la relación entre patrimonios, géneros y territorios mediante registros documentales. Esta iniciativa buscó reducir la brecha de representación de mujeres y diversidades de género en los relatos y registros asociados a la memoria, el uso y la gestión del patrimonio cultural.

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 colaboradoras y 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 y se catastró 5.611 inmuebles a lo largo del país.

Así mismo, de acuerdo con el alcance definido por cada servicio, se realizó un diagnóstico de los consumos energéticos. Los resultados indicaron que el 66% de los servicios consumió 21 (kW/m²) de gas y electricidad.

Además, en el 12% de los inmuebles públicos catastrados, presenta los siguientes datos destacados:

- 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 tres servicios del ministerio debían establecer un marco de gobernanza, sensibilizar a las colaboradoras y colaboradores, revisar la política ambiental y realizar un diagnóstico de la gestión

ambiental en relación con la energía, el uso de vehículos, el transporte de personas, el uso de papel, la gestión hídrica, la gestión de residuos, los bienes muebles y las compras sostenibles.

Los resultados de estos compromisos son:

- Se instaló la gobernanza del sistema con tres comités constituidos.
- Se concientizó al 68% de las colaboradoras y colaboradores de los 2.992 informados, aportando un 1,6% a nivel nacional.
- Uno de los servicios contaba con política de gestión ambiental.
- De los 5.611 inmuebles catastrados a nivel nacional, 95 inmuebles corresponden a los tres servicios del ministerio, lo que representa el 1,7% del total nacional.
- En el 96% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía cuyo consumo promedio fue de 162 kWh/m². Lo anterior sobrepasa, en más de 8 veces, el consumo de energía de 21 kWh/m² total de todos los inmuebles informados por los servicios públicos a nivel nacional.

Antecedentes recopilados de sus inmuebles:

- Sus 15 vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 9.650 km.
- Han consumido 45.078 m³ de agua de la red de suministro, lo que representa un 4% del consumo de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- Han registrado 2.741 kg de residuos reciclados.
- Han registrado 375.543 kg de residuos no reciclados.
- Disponen de 124 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 que incluyó funcionarias y funcionarios de las diferentes instituciones y a los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc).

Se inició, además, la sensibilización de las funcionarias y funcionarios en materia de calidad de servicio, 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 representa una cobertura de 47.4% de la dotación de las instituciones públicas comprometidas con 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 entre enero 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 identificó oportunidades para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios del Estado, sobre la base de las necesidades de la ciudadanía. Es aplicada desde 2015 en instituciones que atienden o se relacionan directamente con personas usuarias y usuarios directos.

El Servicio Nacional del Patrimonio Cultural y la Subsecretaría de las Culturas y las Artes, debían comprometer el sistema y establecer un marco de gobernanza mediante la instalación de comités de calidad y experiencia usuaria; concientizar a sus funcionarias y funcionarios sobre la calidad del servicio; diagnosticar sus trámites y/o servicios; identificar sus registros administrativos, y revisar su gestión de reclamos. Sin embargo, la aplicación de la medición de la satisfacción usuaria a través de la encuesta MESU solo le correspondió al Servicio nacional del Patrimonio.

Los resultados de estos compromisos para el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural:

- Constituyó su comité.
- Concientizó a 891 personas, aportando un 1,8 % al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Identificó 16,5 registros administrativos catastrados en promedio, asociados a interacciones con personas usuarias, superando el promedio país de 10,8 registros administrativos catastrados.
- Catastraron 148 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 4,9% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondió el 92% de sus reclamos en promedio, lo que fue inferior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.

- Un servicio aplicó la encuesta Medición de Satisfacción Usaria de las personas con el Estado (MESU).

La MESU fue realizada mediante 1.045 encuestas aplicadas, 19% en modalidad telefónica y 81% en modalidad vía web. Sus principales resultados fueron:

- 66% utilizan el canal digital para realizar trámites y 28% el canal presencial.
- El atributo de satisfacción de la experiencia mejor evaluado es el agrado (90%) y el que obtuvo más baja evaluación fue la oportunidad (70%)
- El atributo de la institución mejor evaluado es la confianza (74%), y el que tiene más oportunidad de mejora es que la institución se actualice y modernice (63%).
- 85% evaluó con nota 6 ó 7 su satisfacción general con el servicio recibido.

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.

De esos, 499 procedimientos 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; cuenta con 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 las Culturas, las Artes, y el Patrimonio registraron 218 procedimientos administrativos. De estos solo un 21% cumplió con las condiciones para ser considerados procedimientos administrativos electrónicos

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 usaria en 138 instituciones; transformación digital en 170; equidad de género en 185, y Estado verde en 182 instituciones. Con esto se focaliza el 68% de los compromisos en estas áreas de preocupación.

Los servicios del Ministerio de las Culturas, las Artes, y el Patrimonio, comprometieron tres de los [siete indicadores transversales](#) y los dos sistemas de gestión transversales, [Estado verde](#) y [Calidad de servicio y experiencia usuaria](#).

Las instituciones del ministerio formularon en su conjunto 14 compromisos de gestión, nueve indicadores y cinco 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 las Culturas, las Artes, y el Patrimonio.

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	3	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	3	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	3	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	2	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	3	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	-	Indicador
Total Compromisos		14	

Fuente: Elaboración propia

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 en contratos de obras de infraestructura debe

ser comprometido solamente por instituciones inversoras, lo que no corresponde a ninguna de las instituciones del Ministerio de las Culturas, las Artes, y el Patrimonio.

De lo comprometido por los tres servicios del ministerio no se incluyeron los indicadores relacionados con la tasa de accidentes laborales, los informes de dotación de personal, las solicitudes de acceso a la información pública y el sistema de Planificación, monitoreo y evaluación. Esto se debe a que dichos indicadores y sistemas son aplicables exclusivamente a las instituciones de reciente creación.

Adicionalmente el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural comprometió el sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria,

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos de los servicios del Ministerio de las Culturas, las Artes, y el Patrimonio son los siguientes:

En **equidad de género**, enfocar sus esfuerzos en medidas estratégicas que involucran acciones directas con la ciudadanía, en lugar de aquellas vinculadas a la gestión interna. En este contexto, se comprometieron siete medidas de género, de las cuales 57% están dirigidas a objetivos estratégicos, superando las destinadas a la gestión interna. Este compromiso representa el 1% de las 642 medidas aprobadas en el Gobierno Central. Las medidas priorizadas están relacionadas con políticas, programas públicos y la recopilación de estudios y datos con perspectiva de género.

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, 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 colaboradoras y colaboradores concientizadas y capacitadas en cambio climático.

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

En **transformación digital**, comprometieron medir correctamente el indicador 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 interesado.
- Las **comunicaciones oficiales** entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

Conclusiones

En términos generales, los servicios del Ministerio de las Culturas, las Artes, y el Patrimonio se encuentran en etapas iniciales en términos de desempeño, especialmente en lo que respecta al Estado verde, calidad de servicio, experiencia usuaria y transformación digital. Este panorama se debe a que, durante 2023, el enfoque principal se centró en establecer la gobernanza mediante la formación de los comités correspondientes y en desarrollar la línea base según los diagnósticos realizados.

El principal desafío para 2024 será identificar los aspectos claves revelados por estos diagnósticos e incorporarlos de manera efectiva en los planes de mejoramiento. Esto permitirá avanzar en el desempeño de los servicios y en la gestión pública, particularmente en relación con los cuatro focos estratégicos establecidos por la autoridad.

Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 por servicio:

Servicio	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	http://www.dipres.cl/597/articulos-348887_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355514_doc_pdf.pdf
Subsecretaría del Patrimonio Cultural	http://www.dipres.cl/597/articulos-348888_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355513_doc_pdf.pdf
Servicio Nacional del Patrimonio Cultural	http://www.dipres.cl/597/articles-348889_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355515_doc_pdf.pdf

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