

INFORME 2024

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

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 de los servicios del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (Minecon) 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 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.

De acuerdo con su ley ([Programa de Mejoramiento de la Gestión](#) (PMG) o [Metas de Eficiencia Institucional](#) (MEI)) las y los 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 (Minsegpres) 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 son:

- Para los servicios que se rigen por la ley 19.553 (PMG) se dicta un 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. Para los que se rigen por la Ley 20.212 (MEI) este Decreto es suscrito por los ministros del ramo y de Hacienda.
- 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

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, tiene como parte de su **misión** impulsar un nuevo modelo de desarrollo productivo en el país, que se haga cargo de los desafíos asociados a la crisis climática y la generación de empleos de calidad, a través de una estrategia integral descentralizada y con perspectiva de género que fomente la innovación y el cambio tecnológico en el emprendimiento y a las Mipyme y cooperativas.

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

- Fortalecer las capacidades de elaboración y ejecución de las estrategias regionales de fomento productivo en coherencia con la estrategia nacional a través de asistencia técnica por parte del ministerio y sus servicios para contribuir a la equidad de género del país.
- Proteger a los consumidores, a través de medidas antiabusos y protección de sus derechos.
- Facilitar y hacer más eficientes los mecanismos del ministerio para la entrega de bienes y servicios hacia la ciudadanía.
- Promover el desarrollo del sector pesquero y acuícola, impulsando un nuevo marco regulatorio basado en la sostenibilidad, equidad y transparencia, que esté dentro de un nuevo modelo de desarrollo productivo.
- Desarrollar el turismo en el país, de manera sustentable, inclusiva, descentralizada y con perspectiva de género.
- Incentivar a que personas y empresas vuelvan a emprender, mediante procesos de renegociación y fiscalización continua, para la superación de la situación de insolvencia y sobreendeudamiento.
- Incorporar la perspectiva de género de manera transversal en la gestión institucional y los procesos de planificación, incluido el diseño, análisis, implementación, monitoreo y evaluación de iniciativas, programas, políticas y proyectos.

Administra un presupuesto de \$3.112.343.881 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 6.261 personas y al 30 de junio registraba 5.846 en esta calidad, de las cuales el 55,5% son mujeres. El Ministerio cuenta con 15 servicios públicos que formulan su presupuesto público. Uno de ellos, el Comité Innova Chile no le aplica las leyes de incentivo de remuneraciones, puesto que es un organismo dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo).

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

- Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera (Investchile).
- Corporación de Fomento de la Producción (Corfo).
- Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (Indespa).
- Instituto Nacional de Estadísticas (Ine).
- Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec).
- Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (Sernapesca).
- Servicio Nacional de Turismo (Sernatur).
- Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño (Subecon).
- Subsecretaría de Pesca y Acuicultura (Subpesca).
- Subsecretaría de Turismo (Subturismo).

Cuatro servicios públicos del ministerio cuentan con las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) como mecanismo de incentivo de remuneraciones. Estos son:

- Fiscalía Nacional Económica (Fne).
- Instituto Nacional de Propiedad Industrial (Inapi).
- Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superir).

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 y Metas de Eficiencia Institucional 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 el año 2024, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el programa marco, los 14 servicios del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo comprometieron los tres objetivos de gestión.

Asimismo, y tomando como base el programa marco de los PMG, los servicios que se rigen por la Ley 20.212 (MEI) aplicaron el mismo programa marco.

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 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo el nivel de cumplimiento promedio fue 99,5%, lo que fue superior del promedio nacional (98,8%) y mantuvo el promedio en comparación al 2022 (99,6%).

Los resultados de los catorce servicios del ministerio estuvieron entre un rango de 90% y 100%, con lo que todos obtuvieron 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.

De ellos, once lograron cumplir todos sus compromisos en un 100%: Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, Corfo, Fiscalía Nacional Económica, Indespa, Ine, Inapi, Sercotec, Sernatur, Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, Subsecretaría de Pesca y Acuicultura y Superir.

El [Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura](#) y el [Servicio Nacional del Consumidor](#) cumplieron un 98,33% respectivamente. Principalmente debido al incumplimiento en el sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria, al incumplir el objetivo N°3 de diagnóstico de brechas; no fue posible verificar que se efectuó la difusión del informe de diagnóstico final de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria a las y los funcionarios y directivos.

La [Subsecretaría de Turismo](#) registró un cumplimiento de 96,65% por el incumplimiento del indicador de concentración del gasto subtítulos 22 + 29 porque la planificación de ejecución presupuestaria se vio afectada por cambios de autoridad y jefaturas, iteraciones, correcciones y atrasos en las revisiones en todas las etapas. A esto, se le sumó la declaración desierta de licitaciones

por ofertas inadmisibles que obligó a que el servicio realizara nuevamente proceso de licitación y/o recurriera a contratación directa.

Los porcentajes de cumplimiento global promedio de los servicios del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo se presentan en el cuadro 1.

Cuadro 1:
Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Ministerio Minecon Ley de Presupuestos 2023*	Resultado (%)		Compromisos (N°)		Total
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA	100,00	100	4	-	4
CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	100,00	100	5	-	5
FISCALIA NACIONAL ECONOMICA	98,21	100	4	1	5
INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA PESCA ARTESANAL Y DE LA ACUICULTURA DE PEQUEÑA ESCALA	100,00	100	7	-	7
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS	100,00	100	5	-	5
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	100,00	100	5	-	5
SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	100,00	100	4	-	4
SERVICIO NACIONAL DE PESCA Y ACUICULTURA	98,33	98,33	4	1	5
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	100,00	100	5	-	5
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	98,33	98,33	4	1	5
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO	100,00	100	5	-	5
SUBSECRETARIA DE PESCA Y ACUICULTURA	100,00	100	5	-	5
SUBSECRETARÍA DE TURISMO	96,65	96,65	3	1	4
SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REENPRENDIMIENTO	100,00	100	5	-	5

Ministerio Minecon 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
PROMEDIO RESULTADO Y TOTAL COMPROMISOS Ministerio Minecon (n=14) (% Participación)	99,39	99,52	65 (94%)	4 (6%)	69

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, 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. No obstante, en el caso de los servicios del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo no se presentaron causas externas válidas y no previstas que incidieron en su cumplimiento.

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, un 99,3% fue verificado su cumplimiento.

En el caso de los servicios del ministerio, comprometieron la implementación de 55 medidas de género y se logró que un 98% de ellas se cumplieran, representando un 9% del total implementado por los servicios. Se implementaron las ocho medidas estratégicas formuladas de las cuales tres corresponden a estudios, datos y estadísticas con enfoque de género y dos a políticas y/o programas públicos elaborados con perspectiva de género. Además, 60% de las medidas de gestión interna restantes fueron cumplidas y se concentraron en acciones de comunicación y difusión con perspectiva de género, gestión de personas y capacitación avanzada en materia de igualdad de género.

Durante el año destacó la implementación del compromiso adquirido en **“incluir perspectiva de género en el diseño del programa Almacenes de Barrio, considerando brechas, barreras e inequidades de las mujeres beneficiarias para el desarrollo del negocio.”** La iniciativa público-privada *Somos Almacenes*, revaloriza y fortalece el rol social, económico y público de los almacenes de barrio, como un sector fundamental de la economía local del país y como un actor indispensable del tejido social de los territorios. El programa incorporó perspectiva de género en su diseño, para visibilizar el importante rol que cumplen las y los almaceneros de Chile, mejorando su acceso a oportunidades de capacitación de calidad, herramientas que mejoren la gestión de sus negocios, financiamiento, beneficios del Estado, redes y acceso a nuevos mercados.

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 en el 2023, esta etapa se hizo un diagnóstico de los consumos energéticos. Los resultados fueron que en el 66% se consumió 21 kwh/m² 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.

Los 14 servicios del ministerio 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 son:

- Se instaló la gobernanza del sistema con 14 comités constituidos.
- Se concientizó al 45% de las y los colaboradores de los 3.078 informados aportando un 1,6% a nivel nacional.
- El 7% de los servicios cuenta con una política de gestión ambiental.
- Se catastraron 240 inmuebles representando un 4% a nivel nacional.
- En el 88% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía, cuyo consumo promedio fue de 70 kwh/m². Lo anterior sobrepasa, en más de tres veces, el consumo de energía de 21 kwh/m² de los inmuebles informados por los servicios públicos a nivel nacional.
- En 44 inmuebles se registró los kilómetros recorridos en sus vehículos, consumo de papel, consumo hídrico y pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los 44 inmuebles:

- Sus 57 vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 18.869 km.
- Han consumido 24.699 m³ de agua de la red de suministro, lo que representa un 2% del consumo de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- Han consumido 46.660 lt de agua envasada.
- Han registrado 303.269 kg de residuos no reciclados.
- Han registrado 3.108 kg de residuos reciclado.
- Disponen de 174 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, contando para ello 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 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. Es aplicada desde el año 2015, en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

Los 11 servicios del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que comprometieron el sistema debían instalar un marco de gobernanza con 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. Sin embargo, a tres de ellos no les aplicó la medición de la satisfacción usuaria, a través de la encuesta MESU debido a que no atienden personas usuarias directas.

Los resultados de estos compromisos para los cuatro servicios del ministerio en su conjunto son:

- 11 constituyeron sus comités.
- Concientizaron a 2.804 personas, aportando un 5,7% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Identificaron 12,73 registros administrativos catastrados en promedio por institución, asociados a interacciones con personas usuarias, sobrepasando el 10,8 del promedio país.
- Catastraron 304 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 10% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondieron el 93% de sus reclamos en promedio, lo que fue inferior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.

La MESU fue aplicada por nueve servicios del Ministerio de Economía mediante 8.397 encuestas, de las cuales el 59 % en modalidad digital, el 26% vía telefónica y el 15% en formato presencial:

- Corporación de Fomento de la Producción.
- Instituto Nacional de Estadísticas.
- Instituto Nacional de Propiedad Industrial.
- Servicio de Cooperación Técnica.
- Servicio Nacional de Pesca.
- Servicio Nacional de Turismo.
- Servicio Nacional del Consumidor.
- Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

Sus principales resultados fueron:

- El atributo de satisfacción de la experiencia mejor evaluado entre los nueve servicios es el agrado (88%).
- El atributo de satisfacción de la experiencia que obtuvo más baja evaluación fue la oportunidad (60%).
- En el caso del servicio del Consumidor, se destacan los siguientes resultados:

- El 70% de los usuarios de acercaron al servicio para realizar un reclamo y el 19% para realizar denuncias, el 11% restante se divide en (solicitud de información, consultas, entre otros temas).
- 79% de los encuestados, señala que utilizó el canal digital para realizar su último trámite con el servicio.
- 48% de los encuestados evaluó con nota 6 ó 7 la satisfacción respecto del servicio recibido con último trámite realizado, independiente del canal utilizado.
- El principal problema que los encuestados señalan al realizar un trámite en el servicio, es que su solicitud de información o consulta no fue contestada/ nunca recibí respuesta (16%), No recibió atención de calidad (16%).

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 Economía, Fomento y Turismo 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 de los servicios del ministerio fueron que catastraron 633 procedimientos administrativos y trámites, de los cuales un 42% está digitalizado y si bien un 9% cumplieron las condiciones de ser procedimiento administrativo electrónico de acuerdo con los requisitos técnicos de ese año, 7,8% 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 Economía, Fomento y Turismo comprometieron cinco de los [siete indicadores transversales](#) y los tres sistemas de gestión transversales, [Planificación, monitoreo y evaluación](#), [Estado verde](#) y [Calidad de servicio y experiencia usuaria](#).

Las instituciones del ministerio formularon en su conjunto 70 compromisos de gestión, 43 indicadores y 27 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 Minecon

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	Nº Servicios	Indicador/ Sistema de gestión
Tasa de accidentes laborales.	Gestión eficaz	1	Indicador
Medidas de equidad de género.	Gestión eficaz	14	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación)	Gestión eficaz	-	Indicador
Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	Gestión eficaz	1	Sistema de gestión
Sistema Estado verde.	Eficiencia institucional	14	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	14	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	12	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	13	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	1	Indicador
Total Compromisos		70	

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 les aplican a las instituciones nuevas o de reciente creación, que en el caso del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo corresponde al Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (Indespa).

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, lo que no corresponde a ninguna de las instituciones del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La Subsecretaría de Pesca y Acuicultura, la Fiscalía Nacional Económica y la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, comprometieron el sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria con excepción de la medición de la encuesta de satisfacción usuaria (MESU) porque son instituciones que no están dirigidos a público externo a la administración del Estado.

El Servicio de Cooperación Técnica se exime del indicador de transformación digital, porque es una corporación de derecho privado, que se encuentra regida por las normas de sus estatutos, por lo tanto, los actos del servicio no cumplen los requisitos establecidos para ser considerados como un acto administrativo.

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos de los servicios del ministerio 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 58 medidas de género de las cuales un 58% están orientadas a lo estratégico, por encima de las de gestión interna. Este compromiso representa el 11% de las 642 medidas aprobadas en el Gobierno Central. Las medidas priorizadas están relacionadas con los procesos de gestión de personas, provisión de bienes y/o servicios, y estadísticas, estudios y datos con perspectiva 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 y un plan para su mejoramiento de manera participativa, considerando 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 interesado.
- 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 Economía, Fomento y Turismo 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 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 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Servicios	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348741_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355367_doc_pdf.pdf
CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348736_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355363_doc_pdf.pdf
FISCALIA NACIONAL ECONOMICA	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-349563_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355334_doc_pdf.pdf
INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA PESCA ARTESANAL Y DE LA ACUICULTURA DE PEQUEÑA ESCALA	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348745_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355369_doc_pdf.pdf
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348737_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355364_doc_pdf.pdf
INSTITUTO NACIONAL DE	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-349565_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355331_doc_pdf.pdf

PROPIEDAD INDUSTRIAL		
SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348740_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355366_doc_pdf.pdf
SERVICIO NACIONAL DE PESCA Y ACUICULTURA	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348735_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355362_doc_pdf.pdf
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348739_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355365_doc_pdf.pdf
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-349567_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355332_doc_pdf.pdf
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348732_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355360_doc_pdf.pdf
SUBSECRETARIA DE PESCA Y ACUICULTURA	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348734_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355361_doc_pdf.pdf
SUBSECRETARÍA DE TURISMO	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348743_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355368_doc_pdf.pdf
SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-349566_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355336_doc_pdf.pdf

Sigla	Nombre
Cosoc	Consejo de la Sociedad Civil
CPAT	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
Dipres	Dirección de Presupuestos
GORE	Gobiernos Regionales
IFP	Informe de Finanzas Públicas
MAG	Metas Anuales de Gestión
MEI	Metas de Eficiencia Institucional
MESU	Medición de Satisfacción Usuaría 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
Subdere	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo