

INFORME 2024

Ministerio de Hacienda

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 Hacienda en el contexto de los mecanismos de incentivos de remuneraciones.

¿Cómo funcionan los mecanismos de incentivo de remuneraciones?

Desde fines de la década de los 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 \(PMG\)](#), [Metas de Eficiencia Institucional \(MEI\)](#) o leyes específicas para el [Servicio Nacional de Aduanas \(Aduanas\)](#) y la [Defensoría del Contribuyente \(Dedecon\)](#) 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 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) o leyes específicas como Aduanas y la Dedecon se dicta un Decreto con un Programa Marco que define los temas a considerar en los compromisos de las instituciones, que es suscrito por los ministerios que lideran la

gobernanza de los mecanismos de incentivo de remuneraciones. 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

La **misión** del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo.

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

- Conducir la política fiscal, administrando las finanzas públicas con responsabilidad, transparencia, equidad y perspectiva de mediano plazo.
- Reducir la volatilidad de la economía, tanto en términos de actividad y empleo como de inflación y variables financieras, recurriendo a mecanismos de prevención y mitigación de *shocks*.
- Elevar el crecimiento potencial a través de la inversión pública y privada, local y externa, velando por una eficiente utilización de los recursos y una inserción provechosa en la economía mundial, desde una perspectiva de desarrollo sostenible, inclusivo, con igualdad de género y responsable con el medioambiente.
- Asegurar un sistema financiero competitivo, eficiente, estable, transparente, inclusivo y que promueva una innovación financiera nacional que respalde la trayectoria hacia el desarrollo sostenible del país, bajo en emisiones de carbono y con una fuerte capacidad de resiliencia al cambio climático.
- Acercar la economía a las personas, reconociendo sus necesidades, problemas y aspiraciones; incorporando una perspectiva de género, un enfoque sustentable a la política económica y una visión responsable con el medioambiente, consultando opciones y comunicando con claridad las decisiones de política y su fundamento.
- Promover una gestión de los recursos del sector público eficiente, transparente, inclusiva, con perspectiva de género y que considere el valor de los ecosistemas y la biodiversidad, mediante la utilización de regulaciones, incentivos, tecnología, datos, procesos de modernización y comunicación.

Administra un presupuesto de [\\$ 657.796.196](#) 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 [11.784](#) personas y al 30 de junio registraba [11.441](#) en esta calidad, de las cual el [49,6%](#) son mujeres.

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

- Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda (Subsecretaría de Hacienda).
- Dirección de Presupuestos (Dipres).
- Servicio de Tesorerías (TGR).
- Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Consejo de Defensa del Estado (CDE).

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

- Dirección de Compras y Contratación Pública.
- Unidad de Análisis Financiero (UAF).
- Superintendencia de Casinos de Juego.
- Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Dos servicios públicos del ministerio cuentan con Leyes Específicas como mecanismo de incentivo de remuneraciones. Estos son:

- Defensoría del Contribuyente (Dedecon).
- Servicio Nacional de Aduanas (SNA).

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 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.

Asimismo, y tomando como base el programa marco de los PMG, los servicios adscritos a otras leyes o a las metas de eficiencia institucional aplicaron el mismo programa marco.

Para el año 2024, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el programa marco, los once servicios del Ministerio Hacienda comprometieron tres objetivos de gestión.

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 el año 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 Hacienda el nivel de cumplimiento promedio fue 99,24%, lo que fue levemente más alto del promedio nacional (98,8%) pero un poco menor al logrado en 2022 (99,4%).

Los resultados de los cinco servicios que comprometen PMG 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%.

La Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda cumplió en un 91,67%. Lo anterior, debido al incumplimiento en el sistema Estado verde, del compromiso de concientización de las y los colaboradores, en el que no se pudo acreditar la capacitación al 30% de las y los usuarios.

Los resultados de los cuatro servicios que comprometen MEI del ministerio estuvieron entre un rango de 90% y 100%, con lo que todos obtuvieron el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 6,6%.

El resultado del Servicio Nacional de Aduanas estuvo entre un rango de 90% y 100%, con lo que obtuvo el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a una asignación de 19,6%.

El resultado de la Defensoría del Contribuyente estuvo entre un rango de 90% y 100%, con lo que obtuvo el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a una asignación de 14%.

Los porcentajes de cumplimiento global promedio de los servicios del Ministerio de Hacienda se presentan en el cuadro 1.

Cuadro 1:
Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Ministerio Hacienda 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%	
Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda	91,67	91,67	3	1	4
Dirección de Presupuestos	100	100	4	0	4
Servicio de Tesorerías	100	100	5	0	5
Dirección Nacional del Servicio Civil	100	100	5	0	5
Consejo de Defensa del Estado	100	100	5	0	5
Dirección de Compras y Contratación Pública	95,57	100	4	1	5
Unidad de Análisis Financiero	100	100	3	0	3
Superintendencia de Casinos de Juego	100	100	5	0	5
Comisión para el Mercado Financiero	100	100	5	0	5
Defensoría del Contribuyente	100	100	7	0	7
Servicio Nacional de Aduanas	100	100	5	0	5
Promedio resultado y total compromisos Ministerio Hacienda (n=11) (% Participación)	98,84	99,24	51	2	53

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de evaluación se considera 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 Hacienda no 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, el 99,3% fue verificado su cumplimiento.

En el caso de los servicios del ministerio, comprometieron la implementación de 34 medidas de género y se logró que todas se cumplieran, lo que representó un 5,6% del total implementado por los servicios públicos. Las medidas que comprometieron se enfocaron principalmente gestión de personas, capacitación en materia de género y comunicación y difusión.

Dentro del año se destacó, para la Dirección de Compras y Contratación Pública, la implementación del proyecto de ley que moderniza Ley de compras públicas N°19.886. En ese contexto, deberá actualizar el Reglamento de Compras Públicas, para el cual la institución se compromete a realizarlo incorporando medidas que promuevan la igualdad de género en las compras públicas; esto implica, considerar criterios complementarios a la evaluación técnica y económica como, por ejemplo, la promoción de la igualdad de género o de liderazgos de mujeres.

Otro ejemplo, es el estudio de ejecución del gasto público en política de género de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda. Para ello, se incorporó por primera vez en las instrucciones del Proyecto de Ley de Presupuestos 2024 el etiquetado de programas públicos con perspectiva de género. Esta metodología consiste en la aplicación sistemática de herramientas y procesos analíticos, como parte del ciclo presupuestario, adoptando una metodología de etiquetado de asignaciones presupuestarias.

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 esta etapa se hizo un diagnóstico respecto de los consumos energéticos. Los resultados fueron que el 66% 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.

En los once servicios del Ministerio de Hacienda 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 11 comités constituidos.
- Se concientizó al 51% de las y los colaboradores de los 6.807 informados aportando un 3,5% a nivel nacional.
- El 27% de los servicios cuenta con una política de gestión ambiental.
- Se catastraron 120 inmuebles, lo que representó un 2% a nivel nacional.
- En el 85% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía, cuyo consumo promedio fue de 43 kwh/m². Lo anterior sobrepasa, en más del doble, al consumo de energía de 21 kwh/m² total de los inmuebles informados por los servicios públicos a nivel nacional.
- En 42 inmuebles se registró los kilómetros recorridos en sus vehículos, consumo de papel, consumo hídrico y pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los 42 inmuebles:

- Sus 54 vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 15.973 km.
- Han consumido 57.527 m³ de agua de la red de suministro, lo que representa un 5% del consumo de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- Han consumido 46.685 lt de agua envasada.
- Han registrado 1.762.873 kg. de residuos no reciclados
- Un 6% del total de residuos ha sido reciclado.
- Disponen de 195 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 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 y aplicada desde el año 2015, en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarios directos.

Siete servicios del Ministerio de Hacienda que comprometieron el sistema debían instalar 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. Sin embargo, a dos 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 siete servicios del ministerio en su conjunto son:

- Constituyeron sus comités.
- Concientizaron a 3.437 personas, aportando un 6,9% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Identificaron nueve registros administrativos catastrados en promedio por institución, asociados a interacciones con personas usuarias, un 83% del promedio país
- Catastraron 230 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 7% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondieron el 99% de sus reclamos en promedio, lo que fue mayor al 96% de reclamos respondidos a nivel país.
- Cinco instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado (MESU).

La MESU fue realizada por la Comisión para el Mercado Financiero, la Dirección de Compras y contratación Pública, la Dirección Nacional del Servicio Civil, el Servicio de Tesorerías y el Servicio Nacional de Aduanas mediante 3.290 encuestas aplicadas, de las cuales 48,3% se hizo en modalidad telefónica y 51,6% vía online. Sus principales resultados fueron:

- 93% utilizan el canal digital para realizar trámites.
- El atributo de satisfacción de la experiencia mejor evaluado es el agrado (87%) y el que obtuvo más baja evaluación fue la oportunidad (62%).
- 67% de los encuestados evaluó con nota 6 ó 7 la transparencia de la institución donde debía realizarse el trámite. La mayor oportunidad de mejora está en la preocupación por atender las necesidades de su público con un (54%).

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 Hacienda 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 de Hacienda fueron que catastraron 555 procedimientos administrativos y trámites, de los cuales un 46% está digitalizado y si bien un 5% cumplieron las condiciones de ser procedimiento administrativo electrónico de acuerdo con los requisitos técnicos de ese año, ninguno 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 Hacienda 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 53 compromisos de gestión a implementar en 2024, 34 indicadores y 19 sistemas de gestión.

Los indicadores y sistemas de gestión asociados a cada tipo de objetivo que comprometieron los servicios del Ministerio de Hacienda se presentan en cuadro 2.

Cuadro 2:

Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de Gestión comprometidos por los servicios del Ministerio de Hacienda

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	10	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	11	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	11	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	7	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	11	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	1	Indicador
Total Compromisos		53	

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 Hacienda, 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, lo que no corresponde a ninguna de las instituciones del Ministerio de Hacienda.

La Superintendencia de Casinos de Juego y el Consejo de Defensa del Estado, comprometieron el sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria con excepción de la medición de la encuesta de satisfacción usuaria (MESU). Lo anterior, debido a que las prestaciones o trámites de estas instituciones no están dirigidos a público externo a la administración del Estado, por lo que no son apropiadas para una medición de satisfacción usuaria.

La Unidad de Análisis Financiero, se exime del indicador medidas de equidad de género debido a que, en un análisis conjunto con el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, se concluyó que respecto a la provisión de bienes y servicios de la UAF no aplica generar medidas de género. Lo anterior, pues al ser un servicio que realiza inteligencia financiera para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo en Chile, su cliente es el Ministerio Público y los usuarios son las entidades públicas y privadas definidas en la Ley N°19.913, por lo tanto, no tiene como cliente/personas usuarias a la ciudadanía.

El Servicio Nacional de Aduanas, compromete el Objetivo de Gestión Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2024, no obstante, del Indicador de Desempeño Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29, se excluye el ítem 29.05 “Máquinas y Equipos” para la medición del indicador del año 2024, por tratarse de una excepción al presupuesto regular amparados en la estrategia de Gobierno de lucha contra el crimen organizado. En efecto para el año 2024 el Gobierno continuará entregando presupuesto bajo el subtítulo 29.05 para la adquisición de camiones de alta tecnología, los cuales son adquiridos con proveedores extranjeros, sujeto a todos los procesos logísticos de compras internacional y posterior internación legal al país.

Desafíos en cada foco estratégico de los servicios del Ministerio Hacienda 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 35 medidas de género, de las cuales un 62% están orientadas a lo estratégico, por encima de las de gestión interna. Este compromiso representa el 5% 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 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 personas que trabajan en la institución concientizadas y capacitadas 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 las y los 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 Hacienda 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 Hacienda

Servicios	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348533_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355370_doc_pdf.pdf
Dirección de Presupuestos	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348536_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355372_doc_pdf.pdf
Servicio de Tesorerías	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348537_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355374_doc_pdf.pdf
Dirección Nacional del Servicio Civil	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348539_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355375_doc_pdf.pdf
Consejo de Defensa del Estado	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348542_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355376_doc_pdf.pdf
Dirección de Compras y Contratación Pública	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348538_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355333_doc_pdf.pdf
Unidad de Análisis Financiero	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348540_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355335_doc_pdf.pdf
Superintendencia de Casinos de Juego	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348541_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355341_doc_pdf.pdf
Comisión para el Mercado Financiero	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348543_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355342_doc_pdf.pdf
Defensoría del Contribuyente	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348534_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355371_doc_pdf.pdf
Servicio Nacional de Aduanas	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348535_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355373_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
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
Subdere	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
TGR	Servicio de Tesorerías
CDE	Consejo de Defensa del Estado
UAF	Unidad de Análisis Financiero
CMF	Comisión para el Mercado Financiero
Dedecon	Defensoría del Contribuyente
SNA	Servicio Nacional de Aduanas