

## Ministerio de Hacienda y Dipres dan a conocer el primer Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) elaborado por este Gobierno

- *El PMG 2023 avanza en instaurar un marco de medición con foco en la ciudadanía, centrado en la calidad de servicio y experiencia de usuario(a), Estado verde, transformación digital y equidad de género.*
- *Ministro Marcel: “los PMG han dejado de ser una imposición, para ser algo que se ha ido incorporando en la gestión de los servicios, y creo que es algo muy valioso porque los PMG fueron una innovación completa en Chile respecto de la experiencia en temas de gestión a nivel internacional”.*

**Santiago, 2 abril 2023.-** Este jueves 30 de marzo de 2023 el ministro de Hacienda, Mario Marcel Cullell, junto a la directora de Presupuestos, Javiera Martínez Fariña, dieron a conocer los nuevos énfasis del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de 2023, el primero elaborado por la presente administración.

El lanzamiento del PMG 2023 se realizó el Centro Cultural de La Moneda, en un seminario donde participaron Jefes y Jefas de Servicios de diversos organismos públicos, a quienes se les informó sobre los nuevos compromisos y metas, con el propósito de seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

El ministro Marcel dio unas palabras de bienvenida y remarcó la importancia de los PMG desde su creación a fines de los 90's: “los PMG han dejado de ser una imposición, para ser algo que se ha ido incorporando en la gestión de los servicios, y creo que es algo muy valioso porque los PMG fueron una innovación completa en Chile respecto de la experiencia en temas de gestión a nivel internacional”. Recordó cuando estaba en la Dirección de Presupuestos y comenzaron con estos programas: “nosotros no le copiamos los PMG a nadie, porque en ninguna parte había algo como esto para copiarlo. Lo inventamos nosotros, lo hemos seguido desarrollando nosotros y en la medida en que nos lo apropiemos plenamente, desde cada uno de los servicios, por supuesto que podrá ser más exitoso. Ese es el gran desafío que tienen los jefes de servicios”.

El PMG 2023 comenzó a desarrollarse entre junio y septiembre de 2022, mientras que entre octubre y diciembre se realizó el proceso de formulación por parte de los servicios, con la elaboración de los compromisos y las metas institucionales. El último hito fue el 31 de diciembre de 2022, fecha en la cual el (la) ministro (a) de cada ramo suscribió el decreto de formulación junto al ministro de Hacienda. En tanto, la evaluación de las metas 2022 se desarrolló entre enero y marzo de este año, cerrando el proceso con el decreto de cumplimiento del ministro del ramo y de Hacienda.

Durante el seminario, la directora de Presupuestos, Javiera Martínez, indicó que “este es el primer PMG de la presente administración, donde se avanza en instaurar un marco de medición con foco



en la ciudadanía, centrado en la calidad de servicio y experiencia de usuario (a), Estado verde, transformación digital y equidad de género, los que deben definirse en el marco de una estrategia institucional”.

Agregó que, “junto con destacar estos avances que se incorporan en el PMG, estamos conscientes de que existen desafíos a superar, por lo que estamos analizando espacios de mejoras. Se estudiará el diseño de los incentivos para una propuesta que permita perfeccionarlos y hacerlos más efectivos y eficientes”.

### **Estado verde dentro de la eficiencia institucional**

Una de las novedades presentadas en el PMG es el nuevo sistema de Estado verde, que apunta a movilizar a los servicios públicos hacia una gestión institucional que incorpore criterios medioambientales y de cambio climático, promoviendo un ajuste en la cultura organizacional.

Se definen distintas etapas de desarrollo, destacando 1) la creación de un comité verde en los Servicios que se encargue de la revisión y concientización de la política ambiental, y 2) se instaura en las instituciones una estructura de seguimiento que mida el impacto y el desempeño ambiental, en particular la huella de carbono.

Se incluyen materias de eficiencia energética como el consumo de electricidad, gas natural, la gestión hídrica, gestión de residuos y compras sustentables, entre otros.

Entre los beneficios de establecer un Estado verde se encuentran: generar un ahorro fiscal para el país, reconvertir la producción y consumo mediante compras sustentables, alcanzar una mayor eficiencia energética hídrica e integrar el criterio ambiental y climático en el giro de la institución.

En esta línea, la directora Javiera Martínez planteó que “con la instalación del Estado verde, Chile pasa a ser el primer país en Latinoamérica que fomenta la gestión sustentable en la administración pública, y es el primer miembro de la OCDE que crea un instrumento de gestión pública para establecer esta política”.

### **Calidad de servicio y experiencia de usuarios y usuarias**

Dentro del PMG también se crea un nuevo sistema de calidad de servicios y experiencia usuaria en sus interacciones con el Estado.

En una primera etapa se medirá la satisfacción de los usuarios, se analizarán los registros relevantes sobre la atención ciudadana, se creará un comité de calidad y se diagnosticarán las brechas de calidad que presenten los servicios.

En el mediano plazo se contempla instalar planes de acción y compromisos que puedan derivarse de las mediciones en satisfacción, incluyendo otras fuentes de información, como registros administrativos y gestión de reclamos.



Los resultados del diagnóstico, como la definición de política de calidad de servicio, junto a la implementación del plan deberán ser difundidos tanto a los funcionarios y funcionarias de los Servicios como a la ciudadanía, a través de los Consejos de Sociedad Civil (Cosoc) de cada repartición.

## Transformación digital

Se crea un indicador de transformación digital, que medirá la cantidad de procedimientos administrativos que se realizan a través de soportes tecnológicos por parte de las reparticiones estatales. Esto para que los procesos sean ágiles, efectivos y eficaces.

Permitirá caracterizar los procedimientos del trámite completo de entrega a la ciudadanía que requieren interoperabilidad y notificaciones, levantando información estratégica para la adopción de estos.

Así, el camino para implementar la Ley sobre Transformación Digital del Estado tendrá como primera meta definir los procedimientos administrativos, para luego generar un catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT). Hecho este levantamiento, se avanzará en la definición de los procedimientos administrativos electrónicos.

## Equidad de género

Se refuerza el indicador de equidad de género ya presente en el PMG, que busca que, a nivel de los Servicios Públicos, se considere incorporar la igualdad y equidad de género en su gestión, políticas, planes y programas.

En el PMG 2023 se aumenta el número de medidas que deberán comprometer los Servicios. Luego de veinte años de avances tras incluir la perspectiva de género en el PMG, en esta versión los mecanismos de gestión buscan gatillar políticas específicas para ir acortando las brechas e inequidades de género en las políticas y provisión de bienes y servicios de cada institución.

Así, este es uno de los instrumentos más importantes dentro de la estrategia de transversalización de la perspectiva de género en el Estado de Chile. Entre las medidas a implementar se encuentra la incorporación de la perspectiva de género en la planificación estratégica institucional, en las acciones de comunicación y difusión interna y externa, en los procesos de provisión de bienes o servicios, y en políticas, programas, leyes y estudios relacionados al giro de los Servicios.