

4.- Que, los elementos centrales de la gestión de una organización corresponden a procesos estratégicos, de apoyo, de información, responsabilidad social y resultados, los que tienen un impacto en la ciudadanía;

5.- Que, la propuesta del Programa Marco debe ser anualmente elaborada por el Comité Técnico regulado en el Título VII artículo 22 letra a) del Decreto Supremo N°1.232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°19.553, para la aplicación del incremento por desempeño institucional;

6.- Que, le corresponde al/la Ministro/a de Hacienda conjuntamente con el/la Ministro/a del Interior y Seguridad Pública y el/la Ministro/a Secretario/a General de la Presidencia, aprobar anualmente el Programa Marco propuesto por el Comité Técnico, conforme lo señalado en el considerando anterior;

7.- Las facultades otorgadas por las normas citadas en Vistos;

DECRETO:

ARTÍCULO ÚNICO: APRUÉBASE el siguiente Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el año 2024:

PROGRAMA MARCO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

1.- El Programa Marco se fundamenta en los principios de eficacia, eficiencia, y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/as y considera tres tipos de Objetivos de Gestión, vinculados a la gestión eficaz, la eficiencia institucional y la calidad de los servicios proporcionados por las Instituciones:

- **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, monitoreo y evaluación 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/as:** 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.

2.- Las Instituciones deberán comprometer Objetivos de Gestión, los que serán medidos a través de Indicadores de Desempeño o instrumentos de similar naturaleza (Sistemas de Gestión con etapas de desarrollo), cuyas ponderaciones no podrán ser inferiores a 5%. La suma de las ponderaciones para los 3 Objetivos de Gestión deberá ser igual a 100%.

3.- Las Instituciones deberán comprometer un mejoramiento global de los Objetivos de Gestión respecto de los resultados obtenidos en períodos anteriores, expresado en los compromisos de los Indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión para el año 2024.

4.- Las Instituciones deberán comprometer los siguientes Indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión, según su etapa de desarrollo, correspondientes a cada uno de los Objetivos de Gestión, según corresponda:

Objetivo N°1 Gestión Eficaz:

1. Tasa de Accidentes Laborales.
2. Medidas de Equidad de Género.
3. Informes de Dotación de Personal.
4. Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.

Objetivo N°2 Eficiencia Institucional:

5. Sistema Estado Verde.
6. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29.
7. Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura.

Objetivo N°3 Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/as:

8. Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
9. Transformación Digital.
10. Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

Programa Marco 2024

5.- Los Indicadores de Desempeño "*Medidas de Equidad de Género*"; "*Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29*" y "*Transformación Digital*", y el Sistema "*Estado Verde*" serán obligatorios para todos los Servicios, excepto los servicios nuevos, es decir aquellos que iniciarán sus funciones en el año 2024.

6.- El Indicador de Desempeño "*Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura*" deberá ser comprometido sólo por aquellos Servicios que administran contratos de obras de infraestructura.

7.- El Sistema "*Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría*", deberá ser comprometido por aquellos Servicios que defina la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, a excepción de las instituciones nuevas y de reciente creación.

8.- Los indicadores "*Medidas de Equidad de Género*"; "*Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29*" y "*Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura*" deberán ser comprometidos con una meta. Por su parte, respecto del indicador "*Transformación Digital*", el Servicio no deberá definir una meta, ya que en estos casos el compromiso consistirá en medir correctamente.

9.- Los sistemas "*Estado Verde*" y "*Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría*", deberán ser comprometidos con una meta, la que consiste en la implementación de las etapas de desarrollo respectivas.

10.- Para los Sistemas de "*Estado Verde*" y "*Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría*", los objetivos definidos en cada etapa comprometida deberán ponderarse con un porcentaje mínimo de un 5% cada uno. Cabe señalar que las etapas son acumulativas, mostrando una secuencia de desarrollo de los Sistemas de Gestión.

11.- Los Objetivos de Gestión, sus Indicadores de Desempeño, Sistemas de Gestión y porcentaje mínimo de cumplimiento se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro 1. Programa Marco 2024

N°	Tipos de Objetivo de Gestión	Indicadores de Desempeño/Sistemas de Gestión	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento
1	Gestión Eficaz	1. Medidas de Equidad de Género	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
2	Eficiencia Institucional	2. Estado Verde	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos de cada objetivo de etapa. Un requisito técnico sumará su proporción de ponderación solo si está cumplido en un 100%".
		3. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
		4. Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	75% de su meta, y proporcional hasta llegar a 100% con tope en 100%.
3	Calidad de los Servicios	5. Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Proporción de requisitos técnicos cumplidos sobre el total de requisitos técnicos de cada objetivo de etapa. Un requisito técnico sumará su proporción de ponderación solo si está cumplido en un 100%".
		6. Transformación Digital	100% si mide correctamente.

Programa Marco 2024 - Instituciones Nuevas o de Reciente Creación

- 12.- Se entiende por Instituciones nuevas aquellas que iniciarán sus funciones en el año 2024.
- 13.- Las Instituciones nuevas deberán comprometer sólo el Sistema “Planificación, Monitoreo y Evaluación”.
- 14.- Las Instituciones de reciente creación, son aquellas que durante el año 2023 han implementado las etapas I, II o III del Sistema “Planificación, Monitoreo y Evaluación”.
- 15.- Las instituciones de reciente creación deberán comprometer los Sistemas “Estado Verde” y “Planificación, Monitoreo y Evaluación”, los que deberán ser comprometidos con una meta, la que consiste en la implementación de las etapas de desarrollo respectivas.
16. Las instituciones de reciente creación deberán comprometer los indicadores “Tasa de Accidentes Laborales”, “Medidas de Equidad de Género”, “Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29”, “Transformación Digital” y “Solicitudes de Acceso a la Información Pública”, respecto de los cuales el Servicio no deberá definir una meta, ya que en estos casos el compromiso solo consistirá en medir correctamente. Adicionalmente, los Servicios Locales de Educación Pública de reciente creación, deberán comprometer con una meta el indicador “Informes de Dotación de Personal”.
- 17.- Los Objetivos de Gestión, sus Indicadores de Desempeño, Sistemas de Gestión y porcentaje mínimo de cumplimiento se detallan en el siguiente cuadro.

d) La evaluación de los compromisos corresponde al proceso que tiene por objeto determinar el grado de cumplimiento global de los Objetivos de Gestión comprometidos en los Programas de Mejoramiento de la Gestión en base a una validación técnica de Expertos/as Externos/as, y el porcentaje de incentivo que corresponderá recibir a cada uno de los funcionarios/as de los respectivos Servicios.

El/la Ministro(a) del ramo será responsable de enviar a más tardar el 15 de enero del año 2025, a través de la Secretaría Técnica, la evaluación inicial del Programa de Mejoramiento de la Gestión de cada Servicio de su dependencia o con el cual se relaciona, para la validación técnica de los Expertos/as Externos/as.

La evaluación inicial deberá contener como mínimo la cifra o valor efectivo alcanzado para cada uno de los Objetivos de Gestión, su grado de cumplimiento, un análisis relativo a las desviaciones de dichos objetivos y el grado de cumplimiento global del Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Institución, al 31 de diciembre del año 2024, así como los medios de verificación que lo respaldan.

El proceso de validación técnica del cumplimiento de los Objetivos de Gestión de los Servicios será realizado por Expertos/as Externos/as contratados por la Dirección de Presupuestos vía licitación pública con el apoyo de la Red de Expertos/as.

La determinación del grado de cumplimiento de los compromisos, establecidos en base al Programa Marco 2024 y el grado de cumplimiento global de la Institución, será realizada por el Ministro de Hacienda con el apoyo del Comité Técnico del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

e) El cumplimiento global del Programa de Mejoramiento de la Gestión, será el resultado de la suma de las ponderaciones obtenidas en cada uno de los Objetivos de Gestión. El nivel de cumplimiento de cada Objetivo de Gestión corresponderá a la suma de las ponderaciones de cada Indicador de Desempeño cumplido y parcialmente cumplido, y de la suma de las ponderaciones obtenidas de los requisitos técnicos cumplidos de los Sistemas de Gestión "*Planificación, Monitoreo y Evaluación*", "*Estado Verde*" y "*Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria*", cuando corresponda.

i) Indicadores con mínimo de cumplimiento de 75% de su meta.

El resultado de un Indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá:

- Cumplido si el resultado es al menos de un 100%.
- Parcialmente cumplido si el resultado es igual o mayor a 75% y menor a 100%.
- No cumplido si el resultado es menor a 75%.

Un Indicador cumplido será aquel que logra el 100% de su meta y por tanto suma todo el ponderador al Objetivo de Gestión correspondiente. Un Indicador parcialmente cumplido será aquel que logra menos de un 100% de su meta y 75% o más, sumando la proporción del ponderador que obtiene al multiplicar por el grado de cumplimiento alcanzado. Un Indicador no cumplido será aquel que logra menos de un 75% de su meta, y por tanto suma 0% del ponderador al objetivo correspondiente.

Un Indicador se considerará no cumplido cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- No es posible verificar los valores reportados por el Servicio a través de sus medios de verificación.
- Los valores informados en el aplicativo dispuesto por DIPRES no correspondan con los señalados en los medios de verificación.
- Los valores informados en los medios de verificación son inconsistentes (con información del mismo medio de verificación o con la contenida en otros medios de verificación), presente errores y/u omisiones.

- Los valores informados no corresponden al alcance y/o período de medición comprometido en la meta.
- Las razones del incumplimiento no corresponden a causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente su logro.
- Los medios de verificación presentados no permiten verificar el cumplimiento de requisitos técnicos adicionales que no son parte del cómputo del numerador y denominador de la fórmula de cálculo.

ii) Indicadores con mínimo de cumplimiento de 100% si mide correctamente. Se entenderá cumplido cada Indicador, si está correctamente medido al 31 de diciembre de 2024 y cumple con todos los requisitos técnicos establecidos. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los Indicadores tomará valores de 0% o 100%.

iii) Cumplimiento Sistemas de Gestión *“Planificación, Monitoreo y Evaluación”, “Estado Verde” y “Calidad de Servicio y Experiencia Usaria”*.

- La ponderación total obtenida en el Sistema corresponderá a la suma de las ponderaciones logradas en cada objetivo de etapa.
- La ponderación lograda en cada objetivo de etapa corresponderá al porcentaje de requisitos técnicos cumplidos respecto del total de requisitos técnicos del respectivo objetivo, multiplicado por la ponderación comprometida en dicho objetivo.
- Cada requisito técnico tomará valores de 100% si cumple y 0% si no cumple. Un requisito técnico está cumplido cuando es posible verificar todo su contenido a través de los medios de verificación presentados por el Servicio.

20.- Se entenderá que hay error cuando se presente al menos, una de las siguientes situaciones:

- Error de omisión: los archivos de medios de verificación no corresponden al Indicador de Desempeño o Sistema de Gestión, se encuentran incompletos, total o parcialmente en blanco, ilegibles, con correcciones y/o enmiendas que no hacen posible verificar los valores o información.
- Error de inconsistencia: la información de los medios de verificación presenta diferencias en su propio contenido y/o con lo informado en la aplicación web de DIPRES, de las Redes de Expertos/as y/o con otras fuentes oficiales.
- Error de exactitud: la información presentada no corresponde al alcance (nombre, fórmula o etapa y requisitos técnicos, según corresponda) y/o al período de medición definido para el Indicador de Desempeño o Sistema de Gestión.

Para cada Indicador de Desempeño o Sistema de Gestión cumplido o parcialmente cumplido, informado con error durante el proceso de evaluación, se descontará un 10% de la ponderación establecida por el Servicio para el respectivo Indicador de Desempeño o Sistema de Gestión en la formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

Una vez concluido el proceso de evaluación respecto de cada Servicio, se procederá a efectuar el cálculo de la tasa de descuento por error en la información proporcionada. Con todo, y una vez efectuado el cálculo de la tasa de descuento por error, se determinará el cumplimiento global de los Indicadores de Desempeño y Sistemas de Gestión y de los Objetivos de Gestión.

21.- El análisis de causa externa que invoque un Servicio para justificar el incumplimiento de un Objetivo de Gestión se realizará en función del mérito de cada caso, debiendo estar fundamentado el efecto que el factor externo tiene en dicho incumplimiento. Asimismo, deberá cuantificar la incidencia del factor externo, o efectuar una aproximación si aquello no fuere factible.

Se considerará en el análisis del incumplimiento de un Objetivo de Gestión, la existencia de causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente el logro de dichos objetivos, tales como hechos fortuitos comprobables, catástrofes y cambios en la legislación, como también las reducciones presupuestarias externas al Ministerio del cual depende o con el cual se relaciona, siempre que afectaren ítems relevantes para el cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión.