

CAPÍTULO V.

**AVANZANDO EN LA
MODERNIZACIÓN
DEL ESTADO**







La recuperación de la confianza de las personas en las instituciones públicas es el principal objetivo de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026 y es el eje orientador de las 30 iniciativas de transformación que la componen. Para medir los niveles de confianza e identificar sus determinantes, Chile firmó un convenio de colaboración con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) liderado por la Coordinación de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, participando en 2023, por primera vez, en la Encuesta Internacional de Confianza de la OCDE¹. La medición, basada en el marco conceptual de este organismo, considera que tal confianza es determinada por las competencias del gobierno (capacidad de respuesta y confiabilidad), valores (apertura, integridad y justicia), y factores culturales y políticos, así como la capacidad del gobierno para enfrentar desafíos globales e intergeneracionales.

Según la encuesta internacional², en promedio en los países OCDE el 39% de las personas declara tener confianza alta o moderada en el Gobierno nacional. En el caso de Chile, esta cifra llega al 30% (Gráfico V.1). Respecto de la confianza en instituciones o actores específicos, los mayores niveles de confianza en Chile los obtienen las policías y los gobiernos locales. Sin embargo, para todas las instituciones medidas, los niveles de confianza en el país son menores que el promedio OCDE. Las mayores brechas respecto del promedio OCDE se encuentran en la confianza en el sistema judicial, la administración pública nacional y el Congreso Nacional (Gráfico V.2).

El estudio refleja que la satisfacción de las personas con la entrega de servicios públicos tiene una alta relación con los niveles de confianza en las instituciones. Esto supone un importante desafío para el país, pues según la encuesta de confianza 2023, la satisfacción con los servicios públicos de salud (Chile 33%; OCDE 52%), educación (Chile 41%; OCDE 57%) y administrativos (Chile 51%; OCDE 66%) son más bajas en Chile que en el promedio OCDE.

La percepción de la capacidad del Gobierno para abordar problemas públicos complejos también influye en la confianza. En promedio, en los países OCDE, un porcentaje menor al 50% de las personas cree que el Gobierno regula adecuadamente las nuevas tecnologías (41%) o equilibra intereses intergeneracionales (37%). En Chile, estas cifras se ubican en 40% y 41%, respectivamente (Gráfico V.3). En cuanto al cambio climático, Chile supera al promedio OCDE, con un 48% de personas que confía en que el país logrará reducir la emisión de gases de efecto invernadero en los siguientes diez años, comparado con un 42% promedio en países OCDE.

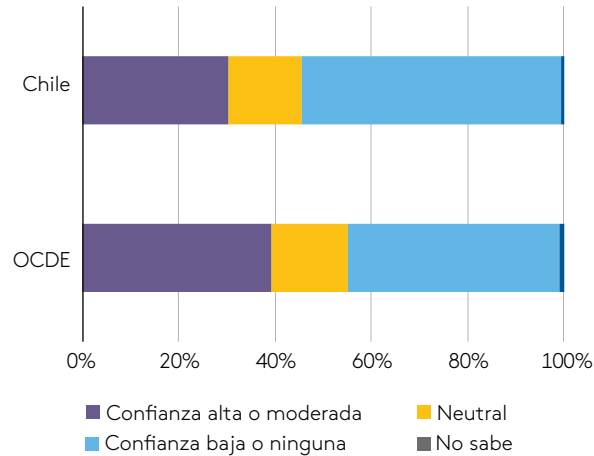
1 OCDE (2024), Drivers of Trust in Public Institutions, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>

2 OCDE (2024). "OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions". https://www.oecd.org/en/publications/2024/07/oecd-survey-on-drivers-of-trust-in-public-institutions-2024-results_eeb36452.html



GRÁFICO V.1

Confianza en el Gobierno Nacional, 2023
(porcentaje)

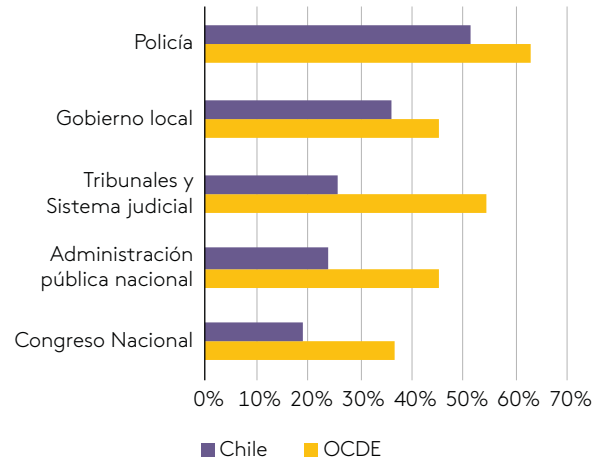


NOTA: "Confianza alta o moderada" corresponde a la suma de las opciones de respuesta 6-10 en la pregunta "En una escala de 0 a 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánto confía en el gobierno nacional?"; neutral a la opción 5 y "Confianza baja o ninguna" a las opciones de respuesta 0-4.

FUENTE: OCDE Trust Survey 2023.

GRÁFICO V.2

Confianza en las instituciones públicas, 2023
(porcentaje, confianza alta o moderada)

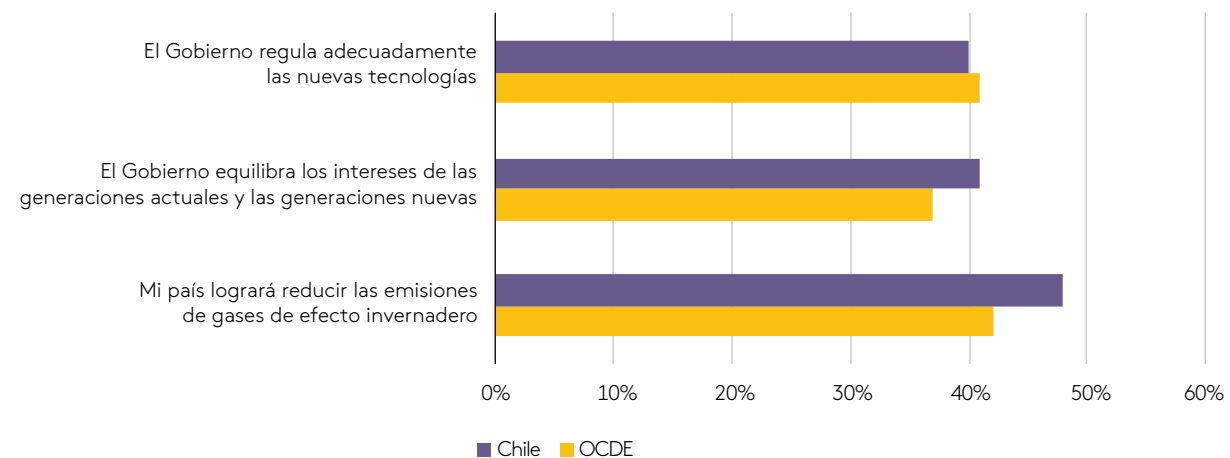


NOTA: "Alta o moderadamente alta" corresponde a la suma de las opciones de respuesta 6-10 en la pregunta "En una escala de 0 a 10, donde 0 es nada y 10 es completamente, ¿cuánto confía en?"; neutral a la opción 5 y "baja o ninguna" a las opciones de respuesta 0-4.

FUENTE: OCDE Trust Survey 2023.

GRÁFICO V.3

Confianza en toma de decisiones del gobierno, en materias complejas, 2023
(porcentaje, confianza alta o moderada)



NOTA: La figura presenta la proporción de personas que elige una respuesta de 6 a 10 en la escala 0-10 en cada pregunta.

FUENTE: OCDE Trust Survey 2023.





Finalmente, valores tales como apertura, igualdad de trato e integridad, están asociados a la confianza en las instituciones. En países OCDE, en promedio, 30% de las personas cree que el gobierno no accedería a las demandas de una empresa que promueve políticas en beneficio de su sector, cifra que sube al 35% en Chile. Además, un 31% de las personas en Chile (comparadas con 36% en la OCDE) cree que un funcionario o funcionaria rechazaría una oferta de dinero para agilizar un servicio público.

RECUADRO V.A

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

En el marco de la Agenda de Modernización del Estado, la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda ha liderado el diseño e instalación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (en adelante, el “Sistema”), que fue incorporado en el Programa de Mejoramiento de Gestión de 2023, suscrito por 136 instituciones públicas. Su objetivo es mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar las principales brechas de calidad de servicio, y diseñar e implementar acciones de mejora. Las 136 instituciones públicas participantes crearon una gobernanza que les permitió gestionar los compromisos adquiridos en el marco de este Sistema, capacitaron a sus equipos y elaboraron un diagnóstico para identificar los principales problemas a resolver en esta materia. En este proceso, las instituciones contaron con el apoyo permanente de la red de expertos constituida por la Secretaría de Modernización del Estado y la Comisión de Integridad Pública y Transparencia, la que a su vez trabaja en coordinación con la Secretaría Técnica ejercida por la Dirección de Presupuestos (Dipres).

Dentro de los principales resultados del primer año de instalación de este Sistema, destacan los siguientes:

- ▶ Se instalaron Comités de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en las 136 instituciones.
- ▶ Las instituciones realizaron en total 272 actividades de concientización en materia de calidad de servicio, en las que participaron 49.509 personas funcionarias, alcanzando una cobertura de 47,4% de su dotación.
- ▶ Las instituciones catastraron un total de 3.050 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía e identificaron un promedio de 10,8 registros administrativos asociados a interacciones con personas usuarias.
- ▶ Reportaron un total de 263.412 reclamos recibidos a junio 2023, de los cuales un 95,5% habían sido respondidos.
- ▶ Como resultado clave de la primera etapa del sistema, sobre la base de la información antes descrita, cada una de las 136 instituciones realizó un diagnóstico respecto de la calidad de servicio y experiencia de sus personas usuarias.



En el marco del Sistema, uno de los principales insumos para la elaboración del diagnóstico es la encuesta de Medición de Satisfacción Usuaria (MESU), que entre julio y octubre 2023 recogió la percepción de las personas respecto a los trámites del Estado. MESU 2023 incorporó ajustes metodológicos a partir de recomendaciones de la OCDE y amplió su cobertura de 67 a 74 instituciones públicas, con un levantamiento de más de 68.000 encuestas a personas usuarias entre julio y octubre 2023. Los resultados de esta encuesta son positivos y muestran, en términos generales, que un 68% de las personas usuarias evaluó con nota seis o siete su última interacción con las instituciones públicas. Del total, 71 instituciones participantes en el Sistema accedieron a los resultados a inicios de diciembre del mismo año.

En 2024, 138 servicios públicos son parte del Sistema. En este segundo año, las instituciones han comprometido actualizar sus diagnósticos, generar una Política de Calidad de Servicio y diseñar un Plan anual de Mejoramiento, que será implementado en 2025. Asimismo, se seguirá potenciando la MESU como referente para el diagnóstico de la experiencia usuaria, ampliando su cobertura de 74 a 78 servicios públicos. De esta forma, de los 138 servicios en el Sistema, 73 contarán con información de MESU para actualizar sus diagnósticos y elaborar planes de mejoramiento.

V.1. REFORMAS AL ESTADO

La Agenda de Modernización del Estado del Gobierno del Presidente Gabriel Boric contempla 24 iniciativas transversales agrupadas en seis ejes de gestión: personas en el Estado, servicios ciudadanos y experiencia usuaria, descentralización, transformación digital, transparencia e integridad pública y mejor gasto público. Además, contempla seis iniciativas intersectoriales: implementación de los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP), implementación del Sistema de Garantías y Protección de la niñez, Sistema Nacional de Cuidados, sistema integrado de fiscalización tributaria y crimen organizado, seguridad ciudadana y modernización de las policías y gestión migratoria integral. En síntesis, esta Agenda incorpora temáticas complejas y emergentes, es una hoja de ruta para apalancar la transformación con el objetivo de construir una nueva relación del Estado con las personas, permitiendo la generación de valor público y mayores niveles de confianza de la ciudadanía en el sector público.

La agenda ha sido reforzada especialmente con proyectos de ley de Reforma del Estado que forman parte del Pacto por el Crecimiento Económico, el Progreso Social y la Responsabilidad Fiscal³ (Ver Sección II.3). De este esfuerzo se priorizaron 21 proyectos de ley que constituyen una agenda de reformas fiscales, del Estado, de inversión y de permisos y trámites. Los que se detallan a continuación, corresponden a los más destacados.

³ Informe disponible en el siguiente link: <https://www.hacienda.cl/noticias-y-eventos/pacto-por-el-crecimiento-el-progreso-social-y-la-responsabilidad-fiscal/pacto-por-el-crecimiento-economico-el-progreso-social-y-la-responsabilidad>



Proyecto de ley que crea una Agencia para la Calidad de las Políticas Públicas y la Productividad (Boletín 16.799-05). Este proyecto tiene como objetivo promover y evaluar la eficacia, eficiencia y coordinación de las políticas, normas, planes y programas de los órganos de la Administración del Estado y las buenas prácticas regulatorias para aumentar el bien común y la productividad. A pesar de los esfuerzos que se han hecho en los últimos años, la fragmentación en la evaluación de políticas públicas en Chile ha limitado su efectividad. Actualmente, son diferentes los organismos públicos que concentran las evaluaciones de políticas, planes y programas; cada uno opera de manera separada y bajo procesos con características y objetivos propios. Participan del sistema de evaluación actualmente organismos como: Dipres, Ministerio de Desarrollo Social y Familia y la Comisión Nacional de Evaluación y Productividad. Estos esfuerzos atomizados impiden una revisión sistémica de todo el ciclo regulatorio. Para atenderlo, en el marco del Pacto Fiscal, se propone crear esta nueva entidad que centralice y coordine estas tareas, un organismo con independencia técnica que vele por la evaluación de las políticas públicas y la consistencia regulatoria del país. Entre las principales funciones de la Agencia están: (i) realizar evaluaciones ex post de programas públicos de acuerdo a un Plan Anual de Evaluación de Resultados; (ii) promover buenas prácticas regulatorias acordes a estándares internacionales; (iii) coordinar la realización de la Evaluación de Impacto Regulatorio Ex Ante para proyectos de ley de iniciativa presidencial, indicaciones sustitutivas del Ejecutivo y decretos supremos, asegurando que las regulaciones propuestas sean consistentes con objetivos de productividad y eficiencia; (iv) realizar estudios y evaluaciones y recomendaciones regulatorias y de gestión para atender problemas públicos, optimizar el desarrollo e implementación de políticas públicas y mejorar la productividad; (v) emitir un informe anual sobre la productividad del país; (vi) diseñar y acompañar la implementación de Planes de Mejora que incorporen las recomendaciones a partir de los resultados de la evaluación.

Proyecto de ley sobre acceso a la información pública (Boletín 12.100-07). El objetivo de este proyecto es ampliar los estándares de transparencia y publicidad de todos aquellos organismos que cuenten con recursos públicos. Se basa en el diagnóstico de la necesidad de fortalecer la consistencia y la institucionalización del sistema de transparencia e información pública. En ese sentido aumenta el alcance de la Ley de Transparencia a otros organismos tales como el Congreso Nacional, Tribunal Constitucional, Ministerio Público, Contraloría General de la República, Banco Central de Chile, Servicio Electoral, Tribunal Calificador de Elecciones y la Corporación Administrativa del Poder Judicial. También fortalece obligaciones para empresas del Estado, fundaciones sin fines de lucro y corporaciones en que participe la Administración del Estado o las municipalidades, y personas jurídicas sin fines de lucro que reciban fondos públicos. Lo anterior contribuye a prevenir el riesgo de corrupción y mal uso de fondos públicos, generando mejoras en los sistemas de reporte a la ciudadanía, interoperabilidad de datos y el establecimiento de sanciones por incumplimiento a la norma. Finalmente se crea la Comisión de Coordinación de la Ley de Transparencia, como un organismo autónomo con atribuciones fiscalizadoras.

Proyecto de ley que crea el Servicio de Auditoría Interna de Gobierno (Boletín 16.316-05). El proyecto de ley crea este nuevo servicio encargado de la auditoría interna gubernamental, de carácter técnico e independiente, que robustece la institucionalidad al generar una entidad permanente, creada por ley, y no por un decreto supremo como existe en la actualidad. Ello fortalece la función auditora del Estado, asegurando que el(la) Presidente(a) de la República disponga de la información



necesaria y objetiva respecto de cómo se están llevando a cabo las políticas y lineamientos gubernamentales y del nivel de cumplimiento de los objetivos de eficiencia, eficacia y economicidad propios de la gestión, para servir de apoyo en la mejora de las operaciones y procesos en la Administración del Estado. Además, el proyecto contempla fortalecer la red de auditorías en la administración central del Estado, generando rectoría en los lineamientos administrativos y facultativos para el resto del sector público, alineando directrices para generar estándares procedimentales probos y confluente con lo instruido por la Contraloría General de la República.

Proyecto de ley sobre transparencia y probidad en municipios (Boletines 4.594-06 y 15.523-04, refundidos). El proyecto busca impactar en la mejora de la transparencia e integridad en municipios, corporaciones y fundaciones municipales, ante un diagnóstico de percepción de la corrupción como un abuso asociado de manera reiterada a la gestión de los gobiernos locales. En virtud de su mandato legal, los municipios son los órganos del Estado más cercanos a la comunidad y tienen un rol fundamental en la vinculación con la ciudadanía, responden a las necesidades más urgentes y tienen un impacto directo en la calidad de vida de las personas. En los últimos años, los escándalos de corrupción han impactado en la confianza y han demostrado una falta de consistencia en mecanismos institucionales y legales para enfrentarlos. Este cuerpo legal avanza en generar procedimientos de reporte, denuncia y fiscalización sobre hechos irregulares en la gestión municipal, y obliga a generar en cada repartición, un plan municipal de prevención de la corrupción el cual debe incorporar: nuevas normas de probidad y prevención de la corrupción en el desempeño de la función de alcaldes y concejales; profundización de mecanismos de participación ciudadana en la gestión municipal; fortalecimiento de los consejos de organizaciones de la sociedad civil; aumento de los estándares de transparencia y rendición de cuentas en la gestión municipal; y ampliación de las facultades de fiscalización del concejo municipal respecto a la prevención de la corrupción en los municipios y corporaciones y fundaciones con participación municipal.



RECUADRO V.B

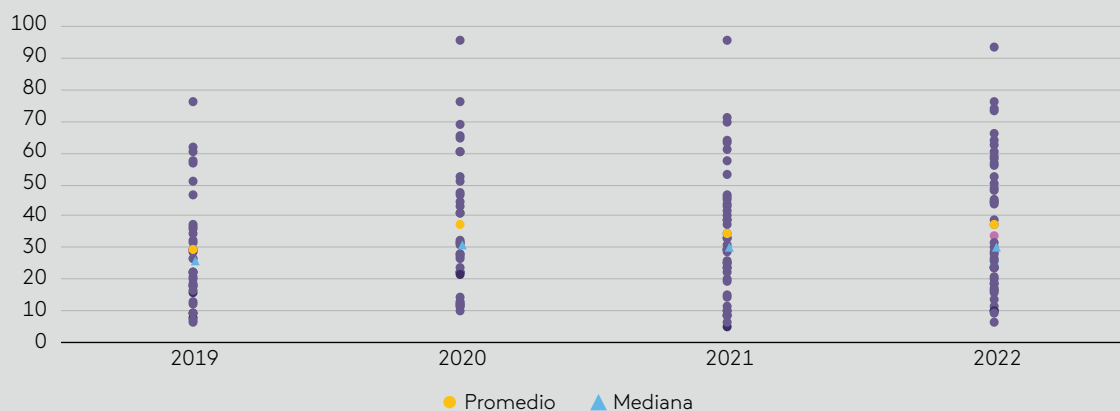
ÍNDICE DE INNOVACIÓN PÚBLICA

La cuarta medición del Índice de Innovación Pública, creado por el Laboratorio de Gobierno junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en 2019, fue realizada entre mayo y noviembre de 2023, para conocer las capacidades de innovar en 2022. Contó con la participación de 50 instituciones que representaban el 79% del presupuesto público, y cerca del 57% de la dotación de personal⁴ de los servicios dependientes de la administración central del Estado.

Los resultados indican que las instituciones continúan desarrollando sus capacidades para la innovación (Gráfico V.B.1). El resultado general del índice fue 36,8 puntos promedio, lo que representa un incremento de 3 puntos respecto de 2021, y de 30,4 puntos como mediana, lo que mantiene un desempeño estable en relación a la medición anterior. Esto da cuenta de que en general las instituciones públicas se encuentran en un nivel creciente de sus capacidades para innovar. Por otro lado, el 28% de los servicios se sitúa en la categoría de desarrollo de capacidades “maduras” o “modelos”, lo que significa que han obtenido una puntuación de entre 50 y sobre 75 puntos en la medición.

GRÁFICO V.B.1

Distribución de puntajes de instituciones en las últimas cuatro mediciones del Índice (índice)



NOTA: Modelo: Más de 75 puntos, Madura: entre 50 y 75 puntos, Creciente: entre 25 y 50 puntos, Inicial: menos de 25 puntos.

FUENTE: Notas técnicas Índice de Innovación Pública, años 2020, 2021, 2022, y 2023.

A partir de junio de 2024 se inició la quinta medición del Índice de Innovación Pública con la participación de 56 instituciones públicas que recibirán el diagnóstico de las capacidades desarrolladas durante 2024. Los resultados están previstos para diciembre de este año.

⁴ En base a la información reportada por la Dirección de Presupuesto en el Balance de Gestión Integral 2023 por servicio público. Más información en: www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15401-34905.html



RECUADRO V.C

SERVICIO ÁGIL Y RED DE INNOVADORES PÚBLICOS

El Servicio Ágil del Laboratorio de Gobierno tiene como objetivo apoyar en el diseño e implementación de soluciones innovadoras, a través de proyectos en conjunto con los servicios públicos que promuevan la colaboración, experimentación y creatividad, colocando en el centro las necesidades de las personas. La transformación del Estado fomenta la confianza en las instituciones, optimizando el uso de los recursos públicos y fortaleciendo la coordinación entre sectores y niveles locales.

En el siguiente cuadro se presentan algunos de los proyectos más relevantes y recientes:

CUADRO V.C.1

Principales proyectos realizados o en desarrollo por el Servicio Ágil del Laboratorio de Gobierno (durante 2024)

INSTITUCIÓN CONTRAPARTE	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	ESTADO ACTUAL	AÑO DE EJECUCIÓN
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Simplificación de trámites de edificación de obras de gran tamaño, con foco en la productividad	Pilotaje	2023-2024
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Nueva cartola del Registro Social de Hogares para promover la comprensión por medio de un enfoque de lenguaje ciudadano.	Implementación	2024
Agencia de Calidad de la Educación	Agilizar la entrega de resultados de las pruebas SIMCE (Sistema de Medición de la Calidad de la Educación)	Soluciones implementadas y otras en pilotaje	2024
Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	Optimizar el proceso de licencias e incorporar un lenguaje claro en las resoluciones de la SUCESO	Implementación	2024
Dirección de Educación Pública (DEP)	Nuevo modelo de gestión para la colaboración entre la DEP y los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) en régimen	Diseño	2024

FUENTE: Laboratorio de Gobierno, 2024.



La Red de Innovadores Públicos por su parte, como servicio de conexión y entrenamiento en capacidades de innovación pública para el Estado, llegó a cerca de 29.000 personas inscritas, de las cuales el 70% corresponde a servidores públicos. Junto a representantes del sector privado, sociedad civil y academia, congregan un ecosistema de innovación de 2.302 instituciones a lo largo de todo el país. En este período se capacitó a más de 3.500 personas en diversos programas de formación. Destaca el Encuentro de Innovación Pública 2023, en el cual participaron 534 personas de manera presencial y más de 1.500 de manera digital.

Finalmente, es importante destacar el exitoso lanzamiento de la iniciativa denominada Escuela de Innovación Pública la que se define como un espacio de aprendizaje digital, que permite a las personas acceder y participar de cursos de formación sobre innovación pública y modernización del Estado de forma simple, descentralizada y autogestionada. En sus primeros tres meses de funcionamiento, cuenta con 8.914 servidores públicos inscritos, generando un total de 14.315 inscripciones en los once cursos disponibles, cifras en aumento dado el registro diario de nuevas personas interesadas

V.2. AVANCE EN OTRAS INICIATIVAS DE LA AGENDA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Secretaría de Gobierno Digital

El índice de competitividad global del *World Economic Forum*⁵ reconoce que la capacidad de los países para aprovechar los beneficios que ofrecen las tecnologías digitales es un factor determinante de su competitividad. En este sentido, el uso de tecnologías digitales en el Estado tiene el potencial de contribuir significativamente a la eficiencia en la gestión y uso de recursos públicos. Por esto, numerosos países del mundo, y varios de la región, han avanzado en el fortalecimiento de la institucionalidad de los gobiernos digitales.

Siguiendo recomendaciones de la OCDE⁶ y del BID⁷, la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026 incorporó entre sus medidas el fortalecimiento institucional de la Gobernanza de Servicios Digitales y Transformación Digital. Asimismo, en 2023, el Consejo Asesor Permanente para la Moderni-

5 World Economic Forum (2024). Future of Growth Report 2024. Más información en: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Growth_Report_2024.pdf

6 OCDE (2019). La Estrategia de Gobierno Digital como habilitante de la Transformación Digital. Más información en: <https://digital.gob.cl/biblioteca/estudios/la-estrategia-de-gobierno-digital-como-habilitante-de-la-transformacion-digital/>

7 Banco Interamericano de Desarrollo (2023). Apoyo a la Estrategia de Transformación Digital del Estado de Chile. Más información en: <https://www.iadb.org/es/proyecto/CH-T1318>



zación del Estado⁸ recomendó fortalecer la gobernanza digital del Estado mediante el traslado de la División de Gobierno Digital desde el Ministerio Secretaría General de la Presidencia al Ministerio de Hacienda, lo que se concretó en febrero de 2024 con la publicación de la Ley N° 21.658, que crea la Secretaría de Gobierno Digital (SGD) en la Subsecretaría de Hacienda. De esta manera, por un lado, se consolidó el ecosistema de modernización del Estado en el Ministerio de Hacienda y, por otra parte, se fortaleció la gobernanza.

La nueva SGD se incorporó a la Coordinación de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, la cual además está integrada por la Secretaría de Modernización del Estado y el Laboratorio de Gobierno. La conformación de este ecosistema de modernización facilita la coordinación y cooperación entre los principales responsables de la modernización del Estado chileno, aumentando la eficiencia y calidad en la entrega de servicios ciudadanos. Adicionalmente, bajo este esquema de modernización, se estrecharán los esfuerzos y potenciarán las sinergias de colaboración con otros organismos del Ministerio de Hacienda que cumplen funciones transversales tales como la Dipres, ChileCompra y la Comisión Nacional de Evaluación y Productividad (Gráfico V.2.1).

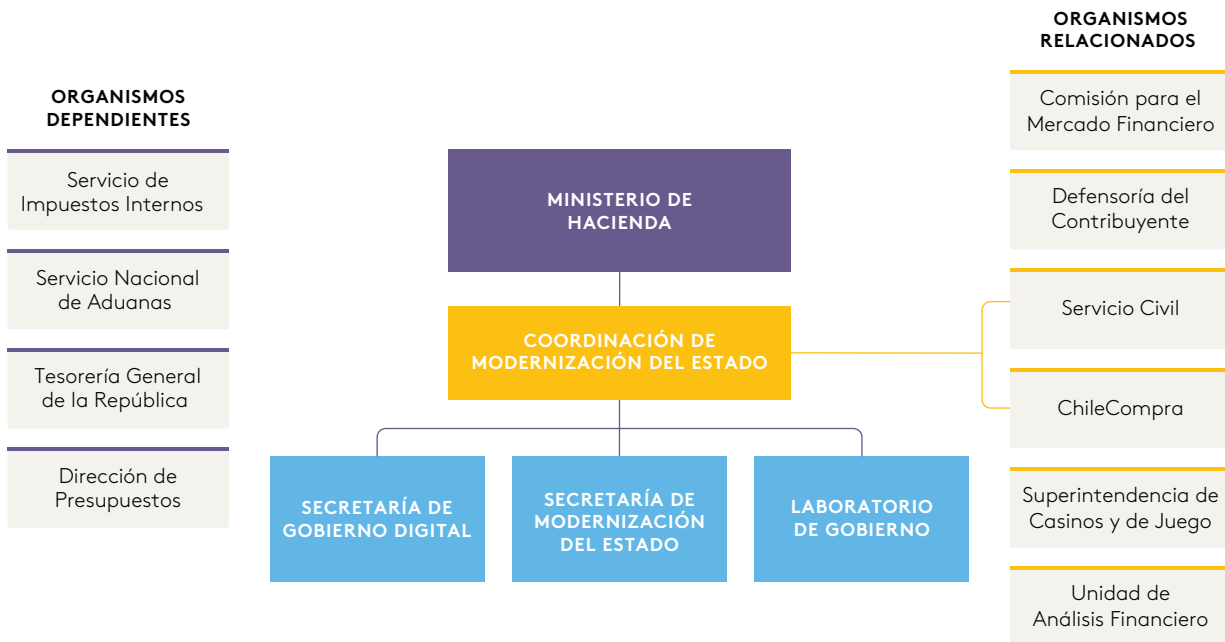
Este cambio fortaleció la gobernanza digital del país, entregando nuevas atribuciones a la SGD para que ésta pueda asumir un rol más fuerte en la dirección y rectoría de las políticas digitales de la Administración del Estado. La SGD quedó habilitada para desarrollar, operar y establecer los términos y condiciones de uso de plataformas y servicios digitales compartidos tales como ClaveÚnica (autenticación), FirmaGob (firma electrónica), DocDigital (comunicaciones oficiales), SIMPLE (digitalización) y PISEE 2.0 (interoperabilidad), servicios que son ampliamente utilizados y demandados en la Administración Pública (Cuadro V.2.1). Además, la SGD ahora cuenta con la atribución de monitorear, dar seguimiento y evaluar las medidas y acciones requeridas para el cumplimiento de sus funciones, así como solicitar información a los órganos de la Administración del Estado para estos fines, permitiendo priorizar y planificar de mejor manera el destino de los fondos públicos. La SGD, además, es el organismo encargado de implementar la Ley N° 21.180 referida a la transformación digital.

8 Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado (2023). Informe de priorización de iniciativas de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026. Más información en: <https://consejomodernizacion.cl/documentos>



GRÁFICO V.2.1

Fortalecimiento del Ecosistema de Modernización



FUENTE: Ministerio de Hacienda, Secretaría de Gobierno Digital.

CUADRO V.2.1

Servicios Compartidos de la Secretaría de Gobierno Digital

PLATAFORMAS		CLAVE ÚNICA AUTENTIFICACIÓN DIGITAL	FIRMA GOB FIRMA DE DOCUMENTOS DIGITALES	DOCDIGITAL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES	SIMPLE DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS	PISEE INTEROPERABILIDAD ENTRE INSTITUCIONES
USUARIOS	Instituciones	359	654	502	67	PISEE 1: 142 PISEE 2: 68
	Personas	15.534.704	92.984	37.658 (funcionarios)	No aplica	No aplica
TRANSACCIONES	2023	367.000.000	19.513.259	Enviados: 300.832 Recibidos: 1.011.761	2.500.000	PISEE 1: 225.820.572 PISEE 2: 41.637.927
	2024	274.150.000	14.158.690	Enviados: 224.400 Recibidos: 634.866	2.050.000	PISEE 1: 133.165.935 PISEE 2: 59.471.701

FUENTE: Registro de usuarios y transacciones de servicios compartidos, Secretaría de Gobierno Digital. Datos del año 2024 a junio.



RECUADRO V.D

PORTAL EMPRESAS ESTATALES

Durante enero de 2024, el Ministerio de Hacienda lanzó el nuevo portal web de empresas estatales⁹, que contiene un amplio set de información financiera y no financiera de las empresas estatales, e innovadoras secciones educativas referidas al marco normativo y al rol empresarial que cumplen.

La elaboración de este portal recogió los lineamientos de la OCDE acerca de las mejores prácticas en cuanto a publicación y difusión de información de empresas estatales en el mundo. La plataforma propende a un mejor conocimiento por parte de la ciudadanía sobre el rol de las empresas del Estado, favoreciendo los estándares de transparencia y acceso a información a través de canales digitales. En su lanzamiento se incluyó información para el quinquenio 2018-2022, y su primera actualización en julio de 2024 abarcó el sexenio 2018-2023.

Para su diseño, el Ministerio de Hacienda contó con la colaboración de la Dipres, organismo técnico encargado de velar por la asignación y uso eficiente de los recursos públicos, y del Comité Sistema de Empresas (SEP), organismo técnico que desde 2001 asesora al Gobierno de Chile en materias de control de gestión estratégica. El contenido del portal es completado en forma coordinada por las mismas empresas estatales, las cuales proporcionan la totalidad de la información a través de un espacio digital dispuesto para ello, que es monitoreado y revisado por el Ministerio de Hacienda.

El nuevo sitio logra, por primera vez, proporcionar en un único espacio digital la información de todas las empresas estatales vigentes (ventanilla única) respecto a sus estados financieros, transferencias desde y hacia el fisco, indicadores financieros, como también información acerca de la composición de los directorios y estamentos, reseñas de las estrategias corporativas, giro de cada una de las empresas, hitos más relevantes y métricas referidas a brechas salariales, entre otros. Asimismo, se presentan las memorias anuales y una vinculación a hechos esenciales, todos ellos descargables e imprimibles.

El nuevo portal contempla, además, secciones de índole educativa. La primera de ellas posee un extenso conjunto de preguntas y respuestas, que abordan los ámbitos de regulación referidos a empresas estatales, normativas generales relacionadas con normas contables, proyectos de inversiones y operaciones, entre otros. También entrega información acerca de los tipos de empresas estatales y el rol empresarial del Estado, identificando su pertenencia a cada categoría. La segunda sección educativa, pone a disposición del público un repositorio de documentos y trabajos especializados internacionales en materia de empresas con pro-

⁹ Disponible en el siguiente link: <https://empresasestatales.gob.cl/>



piedad estatal. Toda la información presentada referida a información financiera, composición de directorios, personas trabajadoras y transferencias, están disponibles para ser visualizadas gráficamente y como tabla de datos para distintos niveles de agregación, esto es, para la totalidad de la cartera de empresas estatales, sector económico y/o por empresa.

En la actualización de 2024, se incorporó una nueva selección de indicadores, relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que Chile compromete en favor de las personas, el planeta y la prosperidad, lo que permitirá medir el avance de las empresas estatales sobre estas metas y cumplimientos de los ODS en el tiempo. Por último, desde agosto de 2024, el sitio incluye una versión en inglés, de modo de ampliar su alcance a la población no hispanoparlante en otras partes del mundo.

Fortalecimiento de la Dirección de Compras y Contratación Pública del Estado (ChileCompra)

El 28 de noviembre de 2023, el Presidente Gabriel Boric promulgó la Ley N° 21.634 que moderniza la Ley N° 19.886 y otras leyes para mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia, e introducir principios de economía circular en las compras del Estado. Esta modernización se basa en diversos estudios sobre las compras públicas en Chile, destacando el informe de la Comisión Engel (2015)¹⁰, el informe de la OCDE sobre la Modernización de los Convenios Marco (2017)¹¹ y el Estudio de Mercado sobre Compras Públicas de la Fiscalía Nacional Económica (2020)¹².

Los principales ejes de esta modernización se traducen en (Cuadro V.2.2):

- ▶ **Mayor probidad y transparencia:** Se amplía en 35% el universo de entidades que deben realizar sus compras en la plataforma Mercado Público (con la inclusión del Congreso, Ministerio Público, CGR, Poder Judicial y corporaciones municipales, entre otros); y en 20% el de proveedores. Se fortalece la regulación de causales de trato directo y de beneficiarios finales; y se incorpora un nuevo capítulo que refuerza normas de probidad y transparencia.
- ▶ **Eficiente uso de los recursos públicos:** Se introducen nuevos mecanismos de compra y se crea una plataforma de economía circular en el Estado. Además, se perfeccionan los convenios marco como un procedimiento competitivo que busca eficiencia y reducción de costos para bienes o servicios estandarizados y de demanda regular.

10 Consejo Asesor Presidencial contra los conflictos de interés, el tráfico de influencias y la corrupción (2015). Informe final. Más información en: <https://consejoanticorruccion.cl/informe/>

11 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2017). Contratación Pública en Chile. Opciones de política para convenios marco eficientes e inclusivos. Más información en: https://www.oecd.org/es/publications/2017/05/public-procurement-in-chile_g1g7938c.html

12 Fiscalía Nacional Económica (2020). Estudio de Mercado sobre Compras Públicas. Más información en <https://www.fne.gob.cl/fne-publica-informe-final-sobre-estudio-de-mercado-de-compras-publicas-y-envia-al-ministerio-de-hacienda-recomendaciones-para-mejorar-el-sistema/>



- ▶ **Impulso a la participación de las Empresas de Menor Tamaño (EMT):** Se establece un nuevo capítulo sobre la participación de EMT en Mercado Público, con el módulo de Compra Ágil como modalidad preferente y ampliando los montos de 30 a 100 Unidades Tributarias Mensuales, lo que incrementará las oportunidades de negocio para estas empresas.
- ▶ **Más innovación pública:** Se incorpora un nuevo capítulo de innovación y sustentabilidad, creando un comité interministerial y estableciendo una política de compra pública de innovación para organizar y evaluar el desempeño del Estado como demandante de productos innovadores, y regular las compras públicas de innovación.
- ▶ **Fortalecimiento del Tribunal de Contratación Pública (TCP):** Se aumenta la competencia del TCP y se modifica su gestión administrativa para mejorar su funcionamiento.

Las modificaciones normativas tienen distintos tiempos de entrada en vigencia: inmediatamente lo relacionado con probidad y transparencia; a los 12 meses de publicada la ley, la participación activa de EMT, la incorporación de nuevos compradores, la innovación y sustentabilidad, y las nuevas atribuciones de ChileCompra; a los 18 meses, los nuevos procedimientos de compra; y a los 24 meses, las licitaciones del Ministerio de Obras Públicas (MOP) y del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU).

A raíz de estos cambios, durante el último trimestre de 2023, ChileCompra realizó cursos presenciales y virtuales en todo el país para profundizar el conocimiento de las personas usuarias sobre los cambios normativos, su entrada en vigencia por etapas y las modificaciones en transparencia, probidad, impulso a las EMT y economía circular. Se realizaron 34 actividades presenciales con 2.761 participantes y charlas virtuales con 11.458 participantes. Respecto a los nuevos requerimientos de la plataforma se implementó un nuevo canal de denuncias reservadas, un módulo de consultas al mercado, un catálogo de inhabilidades para proveedores del Estado, y la regulación de conflictos de interés e incompatibilidades para personas funcionarias de la entidad compradora, entre otras disposiciones de probidad.

Las implementaciones nombradas anteriormente se realizaron con la cooperación técnica del BID, organismo con el cual se concordó un préstamo para ejecutar el Programa de Mejora de la Calidad del Gasto en las Compras Públicas, que incluye la implementación de las modificaciones normativas y la modernización tecnológica de la plataforma de Mercado Público. El diseño y la implementación del Programa de Mejora en la Calidad del Gasto en las Compras Públicas ha contado con el apoyo de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, desde sus orígenes. El Programa, enmarcado en la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, incluye el fortalecimiento de ChileCompra y la implementación de nuevos mecanismos de compras públicas como una de sus principales iniciativas. Complementariamente, el Laboratorio de Gobierno del Ministerio de Hacienda, ha contribuido a preparar la implementación de las Compras Públicas de Innovación (CPI), mediante un conjunto de propuestas para la constitución de su gobernanza (Comité) y la construcción de la política de CPI.



CUADRO V.2.2

Ejes Modernización Ley de Compras Públicas

EJE	CONTENIDO
Mayor probidad y transparencia	Ampliación alcance Ley
	Nuevo capítulo probidad y transparencia
	Nuevas facultades ChileCompra
Eficiente uso de los recursos públicos	Nuevos Procedimientos de compra
	Modificaciones a los Convenios Marco
	Fortalecimiento Planes de Compra
Impulso a la participación de Mipymes	Nuevo capítulo sobre participación de MiPymes y se incorporan criterios para impulsar empresas lideradas por mujeres
Innovación y sustentabilidad	Nuevo capítulo sobre Innovación y sustentabilidad
	Comité de Innovación y sustentabilidad
	Plataforma economía circular
Fortalecimiento del Tribunal de Contratación Pública	Aumento competencia TCP
	Cambio en gestión administrativa TCP

NOTA: Fortalecimiento de la Dirección de Compras y Contratación Pública del Estado de Chile (ChileCompra)

FUENTE: Dirección de Compras y Contratación Pública

Ausentismo laboral en el sector público

Con la convicción de que el ausentismo laboral afecta no solo las condiciones laborales las y los funcionarios públicos, sino principalmente la provisión pública de los servicios a la ciudadanía, la Dipres está llevando adelante una agenda de trabajo al respecto.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo, el ausentismo laboral se define como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas”. De esta definición se derivan diversas causales de ausencia como licencias médicas (comunes, parentales, otras vinculadas a accidentes de trayecto, enfermedad profesional), permisos parentales (paternal, postnatal, Ley SANNA¹³ para el acompañamiento de niños y niñas), otros permisos pagados (administrativos, matrimonio, duelo) y los permisos sin goce de remuneraciones.

13 Ley 21.063 que crea un seguro para el acompañamiento de niños y niñas que padezcan las enfermedades que indica, y modifica el Código del Trabajo para estos efectos, publicada en diciembre 2017.



La evidencia muestra que el ausentismo laboral en el sector público no ha retornado a los niveles previos a la pandemia del Covid-19 (Cuadro V.2.3). En 2023, en promedio cada persona trabajadora se ausentó 31,8 días en el Gobierno Central¹⁴ —excluyendo uniformados de las Fuerzas Armadas y de Orden—, guarismo superior a los 25,9 días de 2018¹⁵.

CUADRO V.2.3

Días promedio de ausentismo laboral en el sector público según causal

CAUSAL	2018	2023	VARIACIÓN
Licencias médicas no parentales (1)	15,7	22,3	42%
Licencias y permisos parentales (2)	4,7	4,2	-12%
Otros permisos pagados (3)	4,8	4,5	-6%
Otros sin goce	0,7	0,8	18%
TOTAL	25,9	31,8	23%

NOTA: Los días promedio de ausentismo corresponden al total de días no trabajados, dividido por el total de la dotación de los servicios reportantes. (1) Incluye Licencias Médicas comunes, y otros tipos, excluyendo licencias parentales; (2) Incluye licencias parentales, y permisos parentales; (3) Incluye Permisos Administrativos.

FUENTE: Anuario estadístico del Empleo Público en el Gobierno Central (2013-2023), Dipres.

Las licencias médicas representan cerca del 70% de las cifras de ausentismo mostradas. Producto de ellas, del total de días hábiles de 2018, en promedio no se trabajó 6,5% de ellos, cifra que ascendió a 9,2% en 2023 (Cuadro V.2.4). Esto último corresponde a un total de 8.438.556 días hábiles no trabajados por licencias médicas no parentales, equivalentes a contratar 32.708 jornadas completas equivalentes (JCE).

14 Gobierno Central se compone de la Administración Central y los organismos autónomos.

15 Dipres (2024). Anuario Estadístico del Empleo Público en el Gobierno Centra 2014-2023. Link al informe: https://www.dipres.gob.cl/598/articles-336828_doc_pdf.pdf





CUADRO V.2.4

Días hábiles perdidos en el sector público (1)

PERIODO	DÍAS HÁBILES PERDIDOS EN EL SECTOR PÚBLICO (1)	JCE LICENCIAS	TASA GLOBAL LICENCIAS (%)
2023	8.438.556	32.708	9,2
Variación 2018 - 2023	3.833.334	14.858	2,7pp

NOTA: El Índice Dipres corresponde al total de días no trabajados de todo tipo de causal de ausencia, dividido por el total de la dotación de los servicios reportantes. (1) Los días hábiles perdidos corresponden a la cantidad total de días perdidos por licencias médicas no parentales del sector público. Las JCE (Jornadas Completas Equivalentes) fueron estimadas en base a los días totales de trabajo al año.

FUENTE: Elaboración Dipres sobre la base de datos del Anuario Estadístico del Empleo Público en el Gobierno Central (2013-2022).

Entre otros antecedentes observados, se identificó que las licencias médicas no parentales presentan un incremento en época invernal (junio-agosto), y que un 32% de estas corresponden a licencias de entre uno y tres días, mientras que el 48% corresponde a licencias de menos de siete días.

Entre las medidas de la agenda de trabajo, la Dipres realizó un taller que reunió a representantes de más de 50 servicios públicos y ministerios, con el apoyo de la Contraloría General de la República y de la Dirección Nacional del Servicio Civil, donde se presentaron la normativa e instructivos sobre la materia y se dieron a conocer iniciativas que se podrían implementar para enfrentar este desafío, con especial énfasis en el bienestar laboral.

Asimismo, en el proceso de formulación presupuestaria 2025 se instruyó que los servicios públicos no podrían solicitar incrementos de dotación cuando su nivel de ausentismo laboral asociado a licencias médicas no parentales en 2023 estuviera por sobre un 30% respecto del mismo dato en 2018. Asimismo, en el instructivo se precisa que, si dicho indicador se encontrara entre 15% y 30%, se autorizarán incrementos de dotación solo en el caso que el servicio considere en su Presupuesto 2025 la implementación de un plan para abordar la reducción de ausentismo de su personal.



Paridad de Género en Posiciones de Liderazgo

La representación de las mujeres disminuye a medida que aumenta el nivel de responsabilidad dentro de las organizaciones. De acuerdo con ONU Mujeres¹⁶, se estima que faltan 140 años para que las mujeres estén representadas en igualdad de condiciones en puestos de poder y liderazgo en el lugar de trabajo, y 47 años para lograr la igualdad de representación en los parlamentos nacionales¹⁷.

En el sector público existe una alta representación de mujeres en el Gobierno Central (62,6% en 2023), y desde 2011¹⁸ el porcentaje de mujeres que ocupan cargos en el estamento directivo ha aumentado en 5,2 puntos porcentuales, situándose en 44,9% a 2023.

Al considerar los directorios de las 28 empresas estatales las mujeres representaron un 40% en 2023, cifra que sube a 48% si solo se refiere a las 20 empresas del SEP. Estos datos contrastan fuertemente con el sector privado, donde según el Quinto Reporte de Indicadores de Género en las Empresas en Chile¹⁹, en 2023 solo el 15,9% de las posiciones en directorios, de las entidades que reportan a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), fueron ocupadas por mujeres.

Estos avances en representación de mujeres en cargos de mayor responsabilidad en el sector público se complementan con el esfuerzo realizado desde el Servicio Civil, que ha buscado disminuir las barreras y sesgos de género en la postulación, selección y nombramiento de mujeres en el Sistema de Alta Dirección Pública (SADP). A través de diversas acciones —como campañas comunicacionales, capacitaciones para reclutamiento y selección y talleres para directivas— han aumentado los nombramientos de mujeres en cargos de Alta Dirección Pública (ADP) desde 34% en 2021 (37% en primer nivel jerárquico y 33% en segundo nivel jerárquico) a 41% en 2023 (28% de nombramientos en primer nivel jerárquico y 44% en segundo nivel jerárquico), ubicándose por sobre el promedio de la OCDE (37%).

Pese a estos buenos resultados en el SADP, aún existe una diferencia importante en la cantidad de postulaciones a estos cargos: en 2023 solo un 28% correspondió a mujeres (30% primer nivel y 27% segundo nivel), cifra que, sin embargo, representa un alza de cinco puntos porcentuales respecto a 2021 (27% primer nivel y 23% segundo nivel). En este sentido, destacan la realización de talleres para potenciar el liderazgo de mujeres en la dirección pública, realizados para directivas ADP de primer y segundo nivel jerárquico en el marco del Memorándum de Entendimiento entre el Ministerio de Hacienda y ONU Mujeres. Estos talleres, realizados a lo largo del país en cinco versiones, con la participación de 75 directivas entre 2023 y 2024, tuvieron por objetivo potenciar el liderazgo de las mujeres en las instituciones que dirigen, entregar herramientas para proyectar sus carreras profesionales y la generación de redes profesionales.

16 ONU Mujeres es la organización de las Naciones Unidas dedicada a promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.

17 Véase en línea: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/>

18 Véase en línea: https://www.dipres.gob.cl/598/articles-329945_doc_.pdf

19 Véase en línea: <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2024/03/quinto-reporte-de-indicadores-de-genero-en-las-empresas-en-chile-2023.pdf>



Asimismo, es clave el impulso de acciones afirmativas en materia legislativa, como ha sido el proyecto de ley —aún en discusión— que establece un mecanismo para aumentar gradualmente la participación de mujeres en los directorios de las sociedades anónimas abiertas y sociedades anónimas especiales (Boletín 15.516-34), ingresado al Congreso Nacional en noviembre de 2022, por el Ministerio de Hacienda, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

Aumentar la participación de mujeres en puestos de liderazgo no solo es fundamental por los principios de igualdad, sino también por los amplios beneficios que implica. Hay evidencia^{20,21} de que existe una correlación positiva entre un mayor número de mujeres en puestos de decisión y un mayor crecimiento económico, igualdad de género, mayor gasto social en educación, salud y protección ambiental, y menor corrupción.

20 Task Force Interamericano sobre Liderazgo de las Mujeres, Un llamado a la acción para impulsar el liderazgo de las mujeres y la democracia paritaria en las Américas (LC/TS.2022/89), Washington, D.C., 2022.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/fc09ffb9-54fd-46fb-ae92-75d0e082c44f/content>

21 Naranjo Bautista, S. et al., 2023. Mujeres líderes en el sector público de América Latina y el Caribe: brechas y oportunidades: datos por país, IADB: Inter-American Development Bank.
<https://publications.iadb.org/es/mujeres-lideres-en-el-sector-publico-de-america-latina-y-el-caribe-brechas-y-oportunidades>