

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	PARTIDA	06
SERVICIO	AGENCIA DE COOPERACION INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO	CAPÍTULO	05

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	45.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	2
Total		100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3.0 / 8.0) * 100]		10.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etap 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	10%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos, en lo particular, su huella de carbono.	10%
Etap 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	0%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	0%
Etap 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etap 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		20%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	142.64 % [(354376.00 / 248439.00) * 100]		25.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapá 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	10%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaría para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría.	5%
Etapá 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapá 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapá 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
Total		20

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	(N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t/ N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100		X	25.00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	En continuidad al esfuerzo bilateral de incorporación de los enfoques de género y de derechos humanos en los proyectos presentados en la Convocatoria año 2022 del Fondo de Cooperación Chile - México, durante 2023 se trabajará en la sistematización de los resultados obtenidos de la aplicación del nuevo formato y en la mejora en el diseño de proyectos. Para dicho propósito, se realizarán al menos dos talleres de reflexión y debate institucional, involucrando, en este esfuerzo, al Fondo Chile Contra el Hambre y la Pobreza, dada su experiencia de transversalización de género apoyada por PNUD, de modo de aprender del proceso en ambos mecanismos innovativos de la Cooperación Sur-Sur y Triangular que gestiona AGCID.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Realizar y difundir en la página web institucional, una publicación institucional sobre el aporte de la cooperación chilena al Género y las Mujeres: documento sobre los proyectos identificados por AGCID en 2022, que son un aporte directo o parcial a los temas de Género y de Mujeres. Adicionalmente, realizar, al menos, 2 acciones para aportar a la sensibilización interna en fechas claves de la agenda internacional a favor de las mujeres (8 de marzo, 25 noviembre, etc.).
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Incorporar en las estadísticas institucionales, la desagregación por sexo de las personas movilizadas (expertos y pasantes) en el marco de los programas, proyectos o acciones de la Cooperación Sur-Sur y Triangular. Elaborar informes con análisis de género para los dos componentes del producto estratégico Programa de Cooperación Sur-Sur y Triangular, en base a las estadísticas institucionales. Incorporar en los próximos informes de rendición de cuentas del Servicio, las cifras disponibles desagregadas por sexo y su respectivo análisis de género, en estrecha coordinación con el área de Comunicaciones y la Unidad de Estudios para visibilizar y difundir dicha información.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	I Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de acuerdo al Programa Marco 2023, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.