

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	CAPÍTULO	16

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	50.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	1
Total		100.00	4

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

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]		20.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas 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.	15%
	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.	15%
Etapas 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%
Etapas 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%
Etapas 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		30%

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	109.29 % [[3030466.00 / 2772867.00) * 100]		20.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etap 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	10%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría.	10%
Etap 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%
Etap 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etap 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		30

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
----	----------------------	---------	------	------	------------

Compromisos Indicadores Transversales

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

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>Compromiso N°1: Incorporar el criterio de evaluación de Inclusión con enfoque de género en las bases de licitación del Servicio, según lo establecido en la Directiva N° 20 "Enfoque de Género en Materia de Compras Públicas"</p> <p>Medios de verificación: 1. Formato de bases de licitación de Sercotec visado por Fiscalía, que incluya los criterios de evaluación.</p> <p>Compromiso N°2: Realizar 100% de las acciones del plan para avanzar en la implementación de buenas prácticas establecidas en la NCh3262</p> <p>Indicador: % de cumplimiento del plan de acción para avanzar en la implementación de las buenas prácticas de la NCh 3262.</p> <p>Formula: $(N^{\circ} \text{ de acciones del plan de acción para avanzar en la implementación de las buenas prácticas de la NCh 3262 realizadas} / N^{\circ} \text{ total de acciones comprometidas en el plan de acción}) * 100$.</p> <p>Medios de verificación: 1. Plan de acción para avanzar en la implementación de la NCh 3262; 2. Reportes que acrediten la realización de las acciones comprometidas en el plan (un reporte por cada acción).</p> <p>Notas: 1. El compromiso no considera la implementación de la Nch 3262:2012 ni tampoco su certificación.</p>
2	Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	<p>Compromiso N°1 Capacitar al 100% de las personas del público objetivo en incorporación de género en las estrategias comunicacionales internas y externas del Servicio</p> <p>Indicador: % de personas del público objetivo capacitadas en incorporación de género en las estrategias comunicacionales internas y externas</p> <p>Formula: $(N^{\circ} \text{ de personas del público objetivo capacitadas en incorporación de género en las estrategias comunicacionales internas y externas} / N^{\circ} \text{ total de personas definidas como público objetivo por el Servicio}) * 100$</p> <p>Medios de verificación: 1. Reporte que acredite la realización de la capacitación a las personas del público objetivo; 2. Documento con número de personas que componen el público objetivo definido por el Servicio.</p> <p>Notas: 1. La capacitación tiene como objetivo entregar conocimiento y habilidades en incorporación de género en las estrategias comunicacionales internas y externas del Servicio.</p> <p>2. Por público objetivo se entenderá: Directoras(es) Regionales, Coordinadoras(es) de Planificación y Operaciones, Encargadas(os) de Género, o quien desempeñe sus funciones.</p> <p>3. El documento con número de personas que componen el público objetivo definido por el Servicio estará disponible a más tardar durante el mes de abril del año 2023 y podrá tener modificaciones durante el año.</p> <p>4. Los contenidos de la capacitación serán enviados a aprobación de la Red de Género antes de su implementación.</p> <p>5. La actividad será incluida en el Plan Anual de Capacitación 2023.</p>

3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Compromiso N°1: Revisar e incorporar la perspectiva de género en los contenidos y metodologías de enseñanza de las Escuelas de Fortalecimiento Empresarial Femenino de los Centros de Negocios de Sercotec. Medios de verificación:1. Informe que acredite la revisión realizada y los cambios incorporados</p> <p>Compromiso N°2: Realizar una evaluación de resultados del programa Capital Abeja Emprende 2021 con metodología que incorpore la experiencia de mujeres beneficiarias del programa Medios de verificación: 1. Informe con evaluación de resultados del programa Capital Abeja Emprende 2021 con metodología que incorpore la experiencia de mujeres beneficiarias del programa. Notas: 1. El Servicio definirá el alcance y metodología para realizar la evaluación a más tardar el primer semestre del año 2023; 2. El foco de la evaluación serán las beneficiarias del programa Capital Abeja Emprende del año 2021, ya que se requiere, al menos, un año desde la implementación del programa para realizar la evaluación.</p>
---	--	---

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Transformación Digital	El Servicio compromete el Objetivo N° 3 Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios de acuerdo con el Programa Marco del PMG 2023 , con excepción del indicador Transformación Digital.