

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	CAPÍTULO	04

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	2
Total		100.00	5

### 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: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etap 1</b>	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.	20%
	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%
<b>Etap 2</b>	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%
<b>Etap 3</b>	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%
<b>Etap 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

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	109.56 % [[11075950373.00 /10109486000.00 ]*100]		5.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	35.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etap 1</b>	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.	15%
	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%
<b>Etap 2</b>	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%
<b>Etap 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
<b>Etap 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>35</b>

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	10.00

Compromisos Indicadores Transversales

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

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>El Servicio cuenta con el procedimiento MALS que aborda lo referido al maltrato y acoso laboral y sexual. Sin embargo, no se tiene un protocolo para abordar la violencia contra la mujer, por lo que, el año 2023 se va a diseñar el Protocolo de abordaje integral para la prevención, orientación y erradicación de la violencia contra la mujer, aprobado por la Directora Nacional y formalizado mediante resolución exenta durante el año 2023.</p> <p>El Servicio Nacional de Aduanas, en el marco de la Política de Igualdad de Género, en su Eje 3 No a la Violencia de Género, se compromete a fomentar activamente iniciativas y estrategias para prevenir y responder a la violencia de género, el abuso, el acoso y la discriminación contra las mujeres en el lugar de trabajo.</p> <p>Este protocolo permitirá apoyar y orientar en caso de que alguna funcionaria sea víctima de violencia en cualquier ámbito (público o privado).</p> <p>El protocolo aprobado se difundirá a todas las personas del Servicio, durante el año 2023 mediante su publicación en la intranet del Servicio.</p> <p>Medio de verificación:  Protocolo de abordaje integral, formalizado mediante resolución de la Directora Nacional.  La difusión será verificada a través de capturas de pantallas de la Intranet del Servicio.</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>Curso de género avanzado a 60 jefaturas precalificadoras de un total de 160 que no han realizado el curso avanzado. El curso se incluirá en el Plan Anual de Capacitación, tendrá una duración de 16 horas cronológicas, modalidad e-learning con dos clases sincrónicas, los contenidos serán validados por la red de expertas en el año 2023.</p> <p>Contenidos del curso de Género Avanzado:</p> <p>Modulo I: Conceptos Básicos de nivelación del Enfoque de Género.  Modulo II: Enfoque de Género en la Gestión Pública.  Modulo III: Planificación y Formulación de Indicadores con Enfoque de Género.  Unidad I: Planificación con Enfoque de Género.  Unidad II: Formulación de Indicadores con Enfoque de Género.</p> <p>Medio de verificación:  Notificación a funcionarias y funcionarios que participan de la actividad de capacitación.  Contenidos aprobados por la Red de Experta, visualizados a través de las presentaciones del curso. (PPT) o guion metodológico.</p>
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Difusión de la Política de Igualdad de Género, aprobada en Noviembre 2022 a todo el funcionariado del Servicio, conforme al Plan de Difusión Comunicacional 2023, coordinado con la Unidad de Comunicaciones y la Mesa de Equidad de Género potenciando la sensibilización de los 5 ejes declarados en la Política.</p> <p>Medio de verificación:  Documento Política de Igualdad de Género.  Difusión será verificada a través de capturas de pantallas de la Intranet del Servicio y/o correos masivos al funcionariado del Servicio.</p>

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2023, no obstante del Indicador de Desempeño Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29, se excluye el ítem 29.05 Máquinas y Equipos.