

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	CAPÍTULO	15

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	30.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	25.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	45.00	2
Total	100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

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	62.5 % [(5 /8)*100]		30.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	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.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapa 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%
Etapa 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	((Gastos ejecutados de	95.01 %		5.00

Subtítulos 22 + 29	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	$[(5.225.278 / 5.499.787) * 100]$		
--------------------	---	-----------------------------------	--	--

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
Etapas 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, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	5%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria 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 usuaria.	5%
Etapas 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.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria 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 usuaria 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	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año } t / N^{\circ} \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año } t, \text{ registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100$		X	25.00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	5

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	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	1) Capacitación nivel básico a personas nuevas, que ingresen al servicio a funciones permanentes en calidad de planta y contrata, hasta septiembre del año 2024. 2) Capacitación nivel avanzado en violencia y acoso en el

	para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	ámbito laboral, para el 80% de los funcionarios y funcionarias de los equipos de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas: Área Consultores/as, Área Desarrollo y Programas y Área Campus Servicio Civil. La duración de la capacitación será de 16 horas mínimo, estará incluida en el Plan de Capacitación del Servicio y sus contenidos deberán ser aprobados por la Red de Expertas.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	1) Implementación de un plan comunicacional para la atracción de mujeres al Sistema de Alta Dirección Pública (SADP).
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	1) Implementación del programa "Más Mujeres - Liderazgo en el Sector Público" año 2024, que tiene por objetivo la promoción de la participación de las mujeres de servicios públicos de la Administración Central del Estado a cargos de responsabilidad y del Sistema de Alta Dirección Pública.
4	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	1) Difusión de manual de orientaciones sobre maltrato, acoso laboral y sexual (MALS), de acuerdo al Convenio 190 de la OIT, con perspectiva de género. 2) Difusión de contenidos técnicos sobre la norma de gestión y desarrollo de personas sobre ambientes laborales y calidad de vida laboral, con perspectiva de género, a través del curso en plataforma CAMPUS Servicio Civil "Prevención de la Violencia Organizacional".
5	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	1) Estudio de análisis de variables que impactan en las trayectorias de hombres y mujeres en la etapa de análisis curricular (P1) en concursos del SADP.