

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

| | | | |
|------------|------------------------------|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE ENERGIA | PARTIDA | 24 |
| SERVICIO | COMISION NACIONAL DE ENERGIA | CAPÍTULO | 02 |

Objetivos de Gestión

| Objetivos de Gestión | Ponderación | N° Indicadores/Sistemas |
|--|-------------|-------------------------|
| Objetivo N°1: Gestión Eficaz | 15.00 | 1 |
| Objetivo N°2: Eficiencia Institucional | 55.00 | 2 |
| Objetivo N°3: Calidad de Servicio | 30.00 | 2 |
| Total | 100.00 | 5 |

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15.00%)

| 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 | 50.0 % [(4 /8)*100] | | 15.00 |

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 55.00%)

| N° | Nombre del Sistema | Ponderador |
|----|--------------------|------------|
| 1 | Estado Verde | 25.00 |

| Etapas de Desarrollo | Objetivos de Gestión | Ponderación Objetivo de Gestión |
|----------------------|---|---------------------------------|
| Etapas 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. | 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. | 5% |
| Etapas 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% |
| 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 | | 25% |

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador |
|----|-------------------------|------------------------|----------|------|------------|
| 2 | Concentración del Gasto | ((Gastos ejecutados de | 132.40 % | | 30.00 |

| | | | | |
|--------------------|---|-----------------------------------|--|--|
| 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 | $[(3.685.410 / 2.783.592) * 100]$ | | |
|--------------------|---|-----------------------------------|--|--|

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

| 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. | 10% |
| | 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. | 0% |
| 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 | 10.00 |

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

| Nombre Indicador | N° de Compromisos |
|------------------------------|-------------------|
| Medidas de Equidad de Género | 4 |

| N° | Medidas de Género | Descripción Medidas de Género |
|----|---|--|
| 1 | Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género. | Elaboración del Programa de Inducción CNE, instrumento que permitirá materializar algunas directrices, de la Política de Gestión y Desarrollo de personas, con enfoque de género e inclusión, aprobada en octubre de 2023. |

| | | |
|---|---|---|
| | | El medio de Verificación, será el Programa de Inducción aprobado por el Secretario Ejecutivo, el cual será difundido a toda la organización. |
| 2 | Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género. | Realización de un Webinar, que permita difundir experiencias de Mujeres destacadas en el mercado energético, dirigida a personas tanto de empresas del sector, como de otras instituciones públicas. El medio de Verificación será un Informe de Resultados de la actividad, el cual contendrá al menos: Invitación y difusión de la actividad; programa de la actividad (contenidos); listado de asistentes; presentaciones realizadas por los expositores, fotografías. |
| 3 | Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género. | Realización de un Análisis con enfoque de género al rol regulador de la Comisión Nacional de Energía, el cual detalle los sesgos a los cuales se encuentran expuestos, nuestros/as funcionarias/os, al momento de relacionarse con los clientes externos, los cuales principalmente corresponden a las empresas del sector eléctrico. El medio de Verificación, será un Informe que contenga dicho análisis, el cual será enviado al Secretario Ejecutivo de la CNE. |
| 4 | Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género. | “ Memoria de género” que contenga los avances realizados por la Comisión, desde el año 2021 hasta el 2024, señalando los desafíos futuros en la materia. El medio de verificación será una " Memoria de género CNE” que contendrá los avances realizados por la Comisión, desde el año 2020 hasta el primer semestre del 2024, señalando los desafíos futuros en la materia, la cual será difundida mediante un conversatorio, al interior de la institución, y publicada en la página web CNE . |