

FORMULACIÓN DE METAS ANUALES DE GESTIÓN LIGADAS AL DESEMPEÑO, RESULTADOS Y CALIDAD DE SERVICIO AÑO 2024

| | | | |
|------------|-------------------------------------|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE | PARTIDA | 25 |
| SERVICIO | SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE | CAPÍTULO | 03 |

Objetivos de Gestión

| Objetivos de Gestión | Ponderación | N° Indicadores/Sistemas |
|--|---------------|-------------------------|
| Objetivo N°1: Gestión Eficaz | 15.00 | 1 |
| Objetivo N°2: Eficiencia Institucional | 35.00 | 2 |
| Objetivo N°3: Calidad de Servicio | 50.00 | 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: 35.00%)

| 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 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 | 111.70 % [(2.760.573 / 2.471.417) * 100] | | 10.00 |
|---|--|---|---|--|-------|

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50.00%)

| N° | Nombre del Sistema | Ponderador |
|----|---|------------|
| 1 | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría | 25.00 |

| 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. | 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 | | 25 |

| 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 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. | Incorporar la Directiva N°20 en los procesos de compra realizados por el Servicio. |

| | | |
|--|--|---|
| | 2 Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género. | Elaborar un manual con orientaciones prácticas y material gráfico para la aplicación de la Guía de Lenguaje con Enfoque de Género, en la realización de talleres y otras actividades de carácter regional y difundir a todas las regiones. |
| | 3 Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género. | Incorporar al Sistema de Denuncias (ambientales), SIDEN, las variables género y orientación sexual y actualizar a lenguaje inclusivo no sexista. |
| | 4 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género. | Generar un reporte estadístico con análisis de género y desagregación de datos por sexo, género y orientación sexual, sobre la participación de la comunidad regulada en los talleres realizados por el Servicio, en el marco de la asistencia al cumplimiento. |