

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	PARTIDA	06
SERVICIO	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE EXPORTACIONES	CAPÍTULO	07

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	50.00	2
Total		100.00	5

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10.00%)

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]		10.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas de Desarrollo</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.	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%
<b>Etapas de Desarrollo</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>Etapas de Desarrollo</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>Etapas de Desarrollo</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	107.01 % [[1758210.00 / 1643103.00] * 100]		10.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapá 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.	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	5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría.	5%
<b>Etapá 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>Etapá 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
<b>Etapá 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>20</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	30.00

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>1. Extender certificación en la Norma NCh3262:2021 a la red de oficinas comerciales en el exterior (56 centros de trabajo), realizando las siguientes acciones:</p> <p>a. Realizar un diagnóstico que permita levantar la situación actual de las oficinas comerciales de ProChile en el exterior respecto de los distintos procesos de Gestión de Personas (como son Remuneraciones, Selección, Capacitación y Evaluación del Desempeño), desde una perspectiva de género, que permita identificar posibles diferencias entre hombres y mujeres en el acceso a oportunidades y beneficios al interior de la institución.</p> <p>b. Proveer de la capacitación necesaria en el Sistema de Gestión de la Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y personal (SGIGC) asociado a la norma NCh3262:2021, a representantes del Departamento de Red Externa, dependiente de la Dirección Administrativa, y a representantes de la Dirección Internacional, dado que participarán de la implementación del Sistema.</p> <p>c. Gestionar una auditoría externa al SGIGC asociado a la norma NCh3262:2021, que incluya a la red de oficinas comerciales de ProChile en el exterior.</p> <p>d. Obtener informe de auditoría que dé cuenta de recomendación de certificación en la Norma NCh3262:2021, ampliada a la red de oficinas comerciales de ProChile en el exterior.</p> <p>2. Realizar Charlas de sensibilización a los equipos nacionales e internacionales de ProChile en temas de perspectiva de género en las organizaciones y diversidad sexogenérica.</p>
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>1. Implementar para el año 2023, el plan de comunicaciones externas con perspectiva de género, incluyendo al menos una campaña comunicacional para el 8M y para dar visibilidad a las mujeres beneficiarias de ProChile, a través de la difusión del programa Mujer Exporta.</p> <p>2. Implementar para el año 2023, el plan de comunicaciones internas con perspectiva de género, incluyendo acciones para la erradicación de estereotipos y prejuicios y Diseñar e implementar un Plan Comunicacional de prevención de violencia intrafamiliar.</p>

3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>1. Análisis y sensibilización interna</p> <p>a) Revisión de formularios internos para su reelaboración observando las exigencias de campos informacionales requeridos, para aplicar perspectiva de género y de derechos en el material interno.</p> <p>b) Capacitación para el uso de lenguaje neutro.</p> <p>c) En base a diagnóstico 2022 de la aplicación de la perspectiva de género en las herramientas de ProChile, incorporar las recomendaciones en al menos un programa, concurso u herramienta, identificado en el estudio.</p> <p>2. Formación a mujeres empresarias</p> <p>a) Realización talleres de capacitación en temáticas de Comercio Inclusivo, Propiedad Intelectual, Marca Chile, Sostenibilidad y Comercio Justo.</p> <p>b) Organización de mentorías a empresas lideradas por mujeres enfocadas a potenciar y/o acelerar su incorporación en mercados internacionales mediante asesorías.</p> <p>c) Programa de formación para empresas del sector audiovisual lideradas por mujeres</p> <p>d) Taller de sensibilización dirigido a todas las empresas beneficiarias de ProChile.</p> <p>3. Internacionalización, realizar al menos 3 acciones presenciales, virtuales y/o híbridas en mercados internacionales para empresarias, para potenciar oportunidades comerciales y generar espacios de negocios.</p> <p>4. Vinculación, se realizará la segunda versión de la Distinción Mujer Exporta con el objetivo dar continuidad en el reconocimiento y visibilización del aporte de empresas lideradas por mujeres y pertenecientes a pueblos originarios de las distintas regiones de Chile en las exportaciones.</p>
---	--	---

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2023, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.