

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE EDUCACION	PARTIDA	09
SERVICIO	AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN	CAPÍTULO	03

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	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	50.0 % [(4.0 / 8.0 ) * 100]		30.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

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.	12%
	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.	8%
<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>20%</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	125.50 % [[2792503.00 / 2225102.00] * 100]		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

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>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.	9%
	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	6%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%
<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 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%
<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	20.00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	<p>1.1 Incorporar perspectiva de género en el instrumento de planificación estratégica institucional de la Agencia.</p> <p>A partir de jornadas institucionales de planificación estratégica generadas de forma participativa, la institución compromete que su instrumento de planificación estratégica y/o institucional incorporará la perspectiva de género en algunos de sus ámbitos.</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>3.1 Capacitación en género nivel básica dirigido a jefaturas.</p> <p>Se diseñará un taller de liderazgo con enfoque de género de 8 horas de duración, dirigido a las jefaturas de la institución hasta tercer nivel jerárquico y otros/as profesionales que cuentan con un rol de coordinación, como lo son: coordinadores de macrozonas, encargadas/os de Unidades y asesores/as. En esta instancia de formación se espera entregar conocimientos y estrategias metodológicas para sensibilizarse en la temática, la cual considere aspectos básicos de género, tales como: características entre sexo-género; estereotipos y roles de género (violencias y discriminaciones); igualdad de género, equidad de género y empoderamiento; conciliación vida laboral y familiar (discriminación y exclusión); abordaje de conductas de maltrato, acoso laboral y/o sexual MALS (identificación y abordaje); entre otros. Se espera capacitar al menos 20 jefaturas de la institución.</p>
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>5.1 Incorporación de variables de sexo y/o género en los reportes de evaluaciones educativas para establecimientos generados por la Agencia.</p> <p>Se compromete la incorporación de la variable sexo y/o género en los reportes para establecimientos de educación básica y media en los resultados académicos del Diagnóstico Integral de Aprendizajes (DIA) -herramienta disponible para todos los centros educativos del país que entregan la modalidad de educación regular- y en el Sistema Nacional de Evaluación de Resultados de Aprendizajes (Simce).</p>
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>8.1 Desagregación por sexo y/o género en sistemas y estadísticas de la Agencia.</p> <p>(a) Sistema de información de reclamos y consultas recibidas a través del sitio web de la Agencia.  (b) Estadística del personal de la Agencia.  (c) Consultas ciudadanas.  (d) Estudios generados por la Agencia (en caso que la naturaleza del estudio no corresponda desagregación por sexo y/o género, se compromete una justificación técnica).</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.