

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO	PARTIDA	20
SERVICIO	SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO	CAPÍTULO	01

## 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	25.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 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.	20%
	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.	5%
<b>Etapa 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>Etapa 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>Etapa 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>25%</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	96.00 % [(1789231868.00 / 1863726000.00) * 100]		5.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	30.00

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.	15%
	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.	10%
<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>30</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	10.00

Compromisos Indicadores Transversales

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

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Realizar conversatorios al funcionariado en prevención al Maltrato, Acoso laboral y Acoso sexual desde la perspectiva feminista, comprometiendo a lo menos 2 instancias.

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.	Capacitar a las jefaturas en género y liderazgo nivel avanzado, comprometiendo la asistencia del 60%.
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Porcentaje de campañas comunicacionales asesoradas por SECOM que incorporen enfoque de género, previa revisión de asesora de género.
4	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Capacitar sobre perspectiva de género en los procesos participativos de la gestión pública a encargadas/os de participación ciudadana de Servicios y Ministerios, comprometiendo la asistencia de a lo menos 88 encargadas/os.

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.