

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	PARTIDA	06
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Y SERVICIO EXTERIOR	CAPÍTULO	01

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	30.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	45.00	2
Total	100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

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]		25.00

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
Etapa 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.	5%
	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%
Etapa 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%
Etapa 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%
Etapa 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		20%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto	((Gastos ejecutados de	97.95 %		10.00

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	$[(6.236.126 / 6.366.642) * 100]$		
--------------------	---	-----------------------------------	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

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	$(\text{N}^\circ \text{ de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año } t / \text{N}^\circ \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año } t, \text{ registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100$		X	20.00

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	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	Desarrollar capacitación avanzada con el objetivo de aplicar la perspectiva de género como herramienta a utilizar en el abordaje de atención a mujeres víctimas de violencia de género. Funcionarios(as) a capacitar 40 de la Subsecretaría

	para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	de RREE, con un total de 30 horas pedagógicas. MV informe que entrega del Área de Capacitación y Desarrollo, en el segundo semestre con el tipo de capacitación, participantes y detalles de contenidos.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Incorporación de las temáticas de equidad de género en aquellas reuniones de Consultas Políticas efectuadas en el año t, en función de la agenda bilateral, así también seguimiento a aquellas incorporadas en las reuniones efectuadas en el año t-1 MV Informe de Secretaría General de Política Exterior. Nota metodológica: La incorporación de temáticas relacionadas a equidad de género dependerá del proceso de negociación previa que se desarrolla, con las contrapartes de otros países, y su inclusión en la agenda de la reunión.</p> <p>Una reunión de Consultas Políticas abarca la revisión de aquellas materias que se estiman prioritarias en la relación bilateral entre Chile y otros países con el cual se mantienen relaciones diplomáticas.</p> <p>Seguimiento: éste se efectuará por medio de consulta a aquellas Embajadas de Chile, acreditadas en aquellos países, en los cuales se efectuaron Consultas Políticas en t-1, y que incluyeron temáticas de equidad de género. La consulta y la respuesta desde las Embajadas respectivas por medio de comunicaciones formales se entenderán como seguimiento.</p>
3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Formular el Plan de Acción para la implementación de la Política Exterior Feminista del Ministerio de Relaciones Exteriores. MV Documento del Plan de Acción de la Política Exterior Feminista aprobado por la autoridad.</p> <p>Nota metodológica: El documento de Plan de Acción de la Política Exterior Feminista es un texto que contiene las acciones específicas para los ocho temas prioritarios definidos en el documento de la Política Exterior Feminista que fuera lanzado en el mes de junio de 2023. A partir de este documento se evaluará la implementación y se realizará seguimiento de las acciones comprometidas</p>
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Realizar un informe con desagregación por sexo y análisis de género con el objetivo de categorizar a nuestros clientes en los 3 sistemas de atención ciudadana con los que contamos que dan cuenta de nuestros servicios, que son: Sistema de Atención Ciudadana, del Sistema de Atención Consular y del Programa de Fortalecimiento de la Política Consular y Migratoria. El informe final será emitido a finales del segundo semestre. MV Informe de la desagregación por sexo con su respectivo análisis de género de cada uno de los sistemas comprometidos.