

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	5.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	55.00	2
Total	100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 5.00%)

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]		5.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	35.00

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.	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.	10%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	10%
	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		35%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto	((Gastos ejecutados de	101.71 %		5.00

	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	$[(1.837.168 / 1.806.281) * 100]$		
--	--------------------	---	-----------------------------------	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 55.00%)

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

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 Usuaria, 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.	5%
	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 Usuaria.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	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 Usuaria.	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		20

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t} / N^{\circ} \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100$		X	35.00

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.	2.1. Recertificación en Norma Chilena NCh3262 para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal con alcance nacional. Nota Metodológica:

		En el año 2022, ProChile obtuvo la certificación en NCh3262 con objeto de propiciar un cambio de cultura, con factor de innovación social y de optimización de la gestión basada en sus personas. En consecuencia, se compromete la recertificación de la NCh3262 a nivel nacional. 2.2. Actualizar Política de Sostenibilidad con la incorporación de perspectiva de género. Nota Metodológica: La Política de Sostenibilidad tiene por objetivo avanzar hacia un ProChile Sostenible al 2030, bajo un enfoque que incorpore criterios ambientales, sociales y de gobernanza como elementos transversales en su gestión estratégica. Se compromete actualizar documento aprobado en el 2021 incorporando perspectiva de género.
	2 Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	4.1 Diseñar e implementar plan de comunicaciones externas 2024. Nota metodológica: ProChile compromete el diseño y la implementación de un plan de comunicaciones externas que incluye la difusión del quehacer institucional y/o de las empresas lideradas por mujeres usuarias de ProChile a través de publicaciones en redes sociales, página web y envío de información a medios.
	3 Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	5.1 Realizar 4 acciones de promoción comercial (misiones comerciales, ferias internacionales, etc) exclusivas para empresas lideradas por mujeres. Nota metodológica: ProChile se compromete realizar al menos 4 acciones presenciales, virtuales y/o híbridas en mercados internacionales para empresarias de diferentes sectores económicos con el fin de propiciar la búsqueda de oportunidades comerciales y la generación de espacios de negocios para facilitarles a empresas lideradas por mujeres (exportadoras y con potencial exportador) el acceso a información estratégica, para apoyar sus procesos de internacionalización y contribuir activamente para aumentar su presencia y permanencia en los mercados internacionales.
	4 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	8.1 Elaboración de una caracterización de empresas lideradas por mujeres usuarias de ProChile. Nota metodológica: ProChile compromete la elaboración de una caracterización que permita identificar las empresas lideradas por mujeres usuarias de ProChile, su distribución regional, sectorial u otro parámetro de interés del servicio.