

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	CAPÍTULO	16

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	50.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	30.00	1
Total	100.00	4

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

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]		20.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas 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.	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.	5%
Etapas 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%
Etapas 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%
Etapas 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		30%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto	((Gastos ejecutados de	109.28 %		20.00

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	[(3.211.791 /2.939.027)*100]		
--------------------	---	-------------------------------	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

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

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 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.	15%
	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%
Etapa 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%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapa 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		30

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
----	----------------------	---------	------	------	------------

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.	<p>COMPROMISO 1: Incorporar el criterio de evaluación referido a materias de alto impacto social que fomenten la participación de mujeres en el sistema de compras públicas en las bases de licitación del Servicio, según lo establecido en la Directiva N° 20 "Enfoque de Género en Materia de Compras Públicas"</p> <p>Medio de verificación: 1. Formato de bases de licitación de Sercotec visado por Fiscalía, que incluya los criterios de evaluación.</p> <p>COMPROMISO 2: Incorporar en la normativa de compras del Servicio, para compras inferiores a 10 UTM, el criterio que priorizará la contratación de empresas que en su constitución</p>

		<p>o modificaciones sea propiedad de una o más mujeres en un 50% o más, o que éstas tengan el control o administración del negocio.</p> <p>Medios de verificación: 1. Instructivo de compras de Sercotec actualizado con el nuevo criterio.</p> <p>Notas: 1. En el instructivo se incorporará que el mecanismo a utilizar será que al solicitar la cotización al proveedor, Sercotec verificará en la plataforma de Mercado Público que la empresa tenga el Sello Mujer para asignar la compra.</p>
2	<p>Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>COMPROMISO 1: Realizar 3 charlas de sensibilización en igualdad de género y/o autonomía económica de la mujer a la red de operadores que gestionan los instrumentos, programas y servicios a usuarias y usuarios de Sercotec</p> <p>Medios de verificación: 1. Reporte de gestión que acredite la realización de las charlas.</p> <p>Notas: 1. Se entenderá por operadores a: Centros de Desarrollo de Negocios, Agentes Operadores de Sercotec y PuntosMipe. 2. Las charlas serán realizadas por personal de Sercotec, apoyados por personas encargadas de temas de género a nivel institucional. 3. Las charlas podrán incorporar expertos/as externos/as en su realización. 4. Los contenidos podrán considerar temáticas como, por ejemplo, conceptos básicos de género, atención a usuarios/as con enfoque de género, uso de los instrumentos y servicios de Sercotec que conducen y apoyan la autonomía económica de las mujeres, entre otros.</p> <p>COMPROMISO 2: Realizar diseño, construcción y firma del convenio de transferencia de recursos de Sernameg a Sercotec para realizar al menos 1 convocatoria Capital Abeja Emprende en el año t en 16 DRR</p> <p>Medios de verificación: 1. Convenio de transferencia firmado entre las partes. 2. Reporte que dé cuenta de la publicación de las convocatorias y caracterización de beneficiarias del programa</p> <p>Notas: 1. El objetivo del convenio es la creación y desarrollo de emprendimientos femeninos, empoderando a mujeres y eliminando brechas, barreras e inequidades de género en el ámbito económico</p>
3	<p>Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>COMPROMISO 1: Incorporar en 2 instrumentos del Servicio orientaciones surgidas del diagnóstico participativo de la perspectiva de género en los instrumentos de fomento de Sercotec.</p> <p>Medios de verificación: 1. Reporte que dé cuenta de las orientaciones incorporadas en los instrumentos definidos.</p> <p>Notas: 1. Los instrumentos en los que se incorporarán las orientaciones serán definidos durante el año 2024, una vez que se cuente con los resultados y propuestas del diagnóstico que está realizando el Ministerio de Economía. 2. El Ministerio de Economía deberá proveer a Sercotec del documento con los resultados y propuestas del diagnóstico participativo de la perspectiva de género en los instrumentos de fomento de Sercotec, a más tardar el primer semestre del año 2024. 3. Una vez recepcionado el documento con los resultados y propuestas del diagnóstico participativo de la perspectiva de género, Sercotec evaluará las orientaciones a incorporar considerando las capacidades institucionales, los recursos disponibles y la pertinencia para los instrumentos seleccionados 4. Dado que la oferta de instrumentos se encuentra definida</p>

		para el año 2024, Sercotec incorporará las orientaciones en los 2 instrumentos definidos para la operación del año 2025.
	4 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>COMPROMISO 1: Elaborar estudio de emprendimiento y microempresa que de cuenta de la participación de mujeres en los instrumentos de fomento de Sercotec</p> <p>Medio de Verificación: 1. Documento "Estudio de emprendimiento y microempresa" con participación de mujeres en los instrumentos de fomento de Sercotec</p> <p>Notas: 1. El estudio incorporará los siguientes instrumentos: Emprende, Crece, Almacenes de Chile, MejoraNegocios, Ruta Digital, Mercados Virtuales y Pymes Globales. 2. El estudio abarcará información de beneficiarios/as del año 2023 3. El estudio será publicado en la página web de Sercotec para su difusión</p>