

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	CAPÍTULO	04

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	40.00	2
Total	100.00	5

### 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	37.5 % [(3 / 8 ) * 100]		20.00

### 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
<b>Etapas 1</b>	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%
<b>Etapas 2</b>	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%
<b>Etapas 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>Etapas 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>35%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto	((Gastos ejecutados de	105.28 %		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	$[(12.608.049 / 11.975.373) * 100]$		
--------------------	---	-------------------------------------	--	--

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>Etapas 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, 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%
<b>Etapas 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.	5%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
<b>Etapas 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>30</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año } t / N^{\circ} \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año } t, \text{ registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100$		X	10.00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

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	Capacitación avanzada en primera acogida en violencia de género a funcionarios de OIRS, Integrantes de la Mesa de Género y Coordinadores/as de Género en Regiones que intervienen/actúan en la prevención de la violencia contra las

	<p>para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.</p>	<p>mujeres y disidencias sexo genéricas en el Servicio. En el año 2023, el Servicio elabora su primer "Protocolo de abordaje integral para la prevención, orientación y erradicación de la violencia contra las mujeres", con la finalidad de avanzar hacia la erradicación de las diferentes formas violencia de género que se ejercen sobre las niñas y mujeres en distintos contextos culturales, cambiando discursos y normas, así como la calidad de relaciones cotidianas, como también, avanzar hacia la erradicación de la violencia que se ejerce hacia personas de la diversidad sexo genérica en distintos contextos culturales y sociales. El objetivo del curso es comprender contenidos y herramientas básicas en la temática desde el enfoque de género, de diversidades (interseccionalidad e interculturalidad) y derechos humanos, para abordar la violencia contra las mujeres y disidencias sexo genéricas, con el fin último de avanzar en la erradicación de la violencia de género.</p>
2	<p>Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Diseño de una Política de Experiencia Usuaría Incorporando Perspectiva de Género.</p> <p>El objetivo de diseñar la primera política de experiencia usuaria del servicio pretende contribuir a mejorar la atención y servicio que la institución brinda a las personas, para impactar positivamente en la experiencia usuaria, contribuir a una cultura organizacional con enfoque centrado en la experiencia usuaria.</p> <p>Principios orientadores para el Diseño de la Política de Experiencia Usuaría:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Considerar enfoques transversales de gobierno, como enfoque de género.</li> <li>- Considerar los elementos que contemple la nueva planificación estratégica, misión, visión y objetivos estratégicos.</li> <li>- Considerar un enfoque participativo en la formulación de la Política.</li> </ul> <p>La difusión de la política será en intranet de Aduanas, a las personas funcionarias del Servicio, la que será evidenciada por capturas de pantallas.</p>
3	<p>Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>Elaboración de un informe estadístico comparativo 2022 y 2023 por sexo, enfocado en las exportaciones realizadas por personas naturales.</p> <p>El Servicio Nacional de Aduanas, confeccionará un informe comparativo 2022 - 2023 por sexo, que permita identificar y difundir las exportaciones efectuadas por personas naturales. Los sistemas transaccionales de Aduana, no permiten identificar estas brechas, por eso se realizará todo un esfuerzo que permita extraer, procesar y clasificar las exportaciones tramitadas ante este Servicio por sexo, principalmente enfocado en evidenciar la brecha que podría existir en materia de exportación por sexo.</p> <p>Se realizará un análisis comparativo entre los años 2022 y 2023 de las exportaciones y serán clasificadas por sexo, con especial énfasis en los sectores que se encuentran concentradas, relevancia en montos y cantidad de las exportaciones, desagregación por región de salida, principales países de destino de las exportaciones y tipo de mercancías.</p>