

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPÍTULO	02

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	25.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	50.00	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	75.0 % [(6 /8)*100]		25.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

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	118.00 %		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	[(4.186.356 /3.547.685)*100]		
--------------------	---	-------------------------------	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50.00%)

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	(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	25.00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	6

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Compromiso 1: Protocolo de abordaje de casos de violencia en el contexto familiar que afecten a personas que trabajan en SERNAC el que será formalizado por Resolución Exenta. Nota metodológica: El protocolo será trabajado de forma

		<p>colaborativa entre le Coordinación de Género, Diversidad e Inclusión, el equipo de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional y otros actores que se estimen conveniente. Medio de verificación: a) Resolución Exenta que formaliza protocolo. b) Registro de difusión interna del documento.</p> <p>Compromiso 2: Licitaciones públicas que incorporen criterios de evaluación referidos a materias de alto impacto social que fomenten la participación de mujeres en el sistema de compras públicas, así como también el uso de criterios de desempate ante igualdad de puntaje final entre dos o más oferentes que privilegien estas materias Nota metodológica: La incorporación de criterios de evaluación referidos a materias de alto impacto social, que permitieran la participación activa de las mujeres, se hará en la totalidad de las licitaciones de servicios habituales para la continuidad de la operación de la Institución, como son servicios de aseo, seguridad, mantenciones, entre otros. Medio de verificación: Reporte que consolide la gestión del año, que incluya la individualización de la licitación y los criterios de evaluación utilizados.</p>
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.	<p>Capacitación avanzada en materia de igualdad de género, aplicada al quehacer del Servicio ("Género y consumo"), dirigida al menos al 90% de personas que ingresen al Servicio durante el primer semestre 2024. Nota metodológica: El curso se impartirá en modalidad online, sin requisito mínimos de asistencia. Tendrá una duración de 16 horas y será parte del Plan de Capacitación 2024 del Servicio. Sus contenidos serán aprobados por la Red de Expertas, previo a su ejecución. Medio de verificación: Reporte con todos los resultados de la acción.</p>
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Actualización de la encuesta, sistematización y difusión de los resultados de la "Encuesta de Percepción Mujer y Consumo 2024" y actividad de difusión. Nota metodológica: La encuesta estará disponible en el sitio web de SERNAC (www.sernac.cl) y será difundida por las redes sociales de SERNAC, con el objetivo de ampliar la participación de las mujeres. Los resultados se darán a conocer a través de un hito comunicacional que puede ser: publicación de infografía en redes sociales, comunicado de prensa, u otro que se defina de acuerdo a recursos disponibles. Medio de verificación: Documento que dé cuenta del instrumento (encuesta), el informe de sistematización de resultados y verificadores de difusión en medios que el Servicio tenga disponible.</p>
4	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Ejecución de 16 talleres de educación financiera y derechos de las personas consumidoras, con enfoque de género y diversidad. Nota metodológica: Se considera como público objetivo mujeres y personas de las disidencias y diversidades sexo genéricas. No se compromete número de participantes ni rango de edad. Su ejecución podrá ser de manera presencial o telemática. Medio de verificación: Reporte que contenga todas las acciones comprometidas, programa de la charla y temas abordados.</p>
5	Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.	<p>Monitoreo de publicidad sexista en medios digitales cuyo objetivo es definir si aplica realizar una fiscalización. Nota metodológica: Se hará un monitoreo anual de publicidad sexista en diversos medios. Se realizará una actividad de difusión de los resultados a final de año. Medio de verificación Informe Anual de Publicidad Sexista, en conjunto a los registros de difusión de los resultados obtenidos.</p>
6	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Estudio de hábitos de consumo y caracterización del mercado de anticonceptivos femeninos en Chile durante el año 2024 y una actividad de difusión. Nota metodológica: la finalidad es establecer necesidades de política pública, programas o campañas de información de consumo a las consumidoras de este producto. El estudio contempla tanto hábitos de consumo como precios de los métodos anticonceptivos más utilizados. Medio de verificación: Informe final del estudio y/o visualización en la página web del Servicio (print de pantalla), junto con registros de difusión de los resultados.</p>