

**Comprobante Documento**SISID  
Ministerio de Justicia

ID SISID :	981154
Materia :	SALE DEC EX 3119 A FIRMA DE HASCIENDA A: JEFA UNIDAD DE FISCALÍA MAT.: ENVÍA DECRETO EXENTO SOBRE OBJETIVOS ESTRATEGICOS PMG 2024
Folio :	91.24
Tipo Dcto :	Decreto Exento
Número Ing. Dcto :	
Número Des. Dcto :	3119
Oficina de Partes deriva a :	MINISTERIO DE HACIENDA
Sistema Integrado de Documentos (SISID)	



JSD/MISS/XGF/CCA/CVL  
SISID 981154



ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2024 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DEL ARTÍCULO 6° LEY N°19.553, DE GENDAMERÍA DE CHILE, SERVICIO NACIONAL DE MENORES, SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN, SERVICIO MÉDICO LEGAL, SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS Y SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL.

DECRETO EXENTO N° 3119

SANTIAGO, 29 de diciembre de 2023.

**VISTOS:** Lo dispuesto en el artículo 32° N°6 del Decreto Supremo N°100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; el artículo 6° de la Ley N°19.553, que Concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica, y sus modificaciones; en el D.S. N°1.232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°19.553; en el Decreto N°395, de 7 de noviembre de 2023, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2024; en el Decreto Supremo N°19, de 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Faculta a los Ministros de Estado para firmar “Por orden del Presidente de la República”; y las Resoluciones N°6 y N° 7, ambas de 2019, de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón;

**CONSIDERANDO:**

- 1) Que la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de objetivos de gestión comunes para todas las instituciones del Sector Público, considerados esenciales para el desarrollo eficaz y transparente de la gestión.
- 2) Que, el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro del cual dependa o con el cual se relacione, un Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año siguiente, el cual contendrá los objetivos de Gestión Eficaz, de Eficiencia Institucional y de Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza, que posibiliten la medición de su grado de cumplimiento, todo ello sobre la base de un Programa Marco.
- 3) Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2024 propuesto por el Comité Técnico del PMG, fue aprobado por el Decreto N°395 de 7 de noviembre de 2023, del Ministerio de Hacienda, suscrito además por la Ministra del Interior y Seguridad Pública y por el Ministro Secretario General de la Presidencia.

4) Que, una vez acordada la formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión con el Jefe Superior del Servicio, el Ministro del ramo debe comunicarlo al Ministro de Hacienda para que este analice su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada Institución.

5) Que la formulación del PMG 2024 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en los Certificados que a continuación señalan:

Servicio	N° Certificado
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA	19769
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	19771
SERVICIO NACIONAL DE MENORES	19774
SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL	19776
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA (Secretaría y Administración General Ministerio de Justicia)	19981
GENDARMERÍA DE CHILE	19983
SERVICIO MÉDICO LEGAL	19985
SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS	19987

6) Que el artículo 6° de la ley N°19.553 establece que un decreto supremo del Ministerio del ramo, suscrito además por el Ministro de Hacienda fijará los objetivos de gestión a alcanzar por los Servicios en cada año.

7) Que procede fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar en el año 2024 por el/los Servicio/s que se indican:

Servicio
GENDARMERÍA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
SERVICIO MEDICO LEGAL
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA (Secretaría y Administración General Ministerio de Justicia)
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA
SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS
SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL

8) Que los requisitos técnicos para verificar el cumplimiento de los objetivos de gestión se encuentran señalados en el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2024, según se indica en el Considerando tercero:

#### D E C R E T O:

**PRIMERO:** Establézcanse los siguientes objetivos de gestión e indicadores/sistemas y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2024, para los siguientes Servicios:

Servicio
GENDARMERÍA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
SERVICIO MEDICO LEGAL
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA (Secretaría y Administración General Ministerio de Justicia)
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA
SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS
SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	GENDARMERIA DE CHILE	CAPÍTULO	04

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40,00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35,00	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		50.0 % [[4 / 8 ]*100]		25,00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40,00%)

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 el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	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, en lo particular, su huella de carbono.	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%
<b>Total</b>		<b>20%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29		106.08 % [[134.862.018 /127.132.366 ]*100]		20,00

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20,00

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.	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%
<b>Etapas</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 Usuaria.	5%
<b>Etapas</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	0%
<b>Etapas</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 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%
<b>Total</b>		<b>20</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital			X	15,00

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 para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Curso titulado Género y Criminología Feminista, cuyo objetivo general es presentar aportes desde esta perspectiva criminológica en conceptualizaciones e intervención con enfoque de género en la población penal. Dicha actividad de 16 horas de duración, incluida en el Plan anual de capacitación, está destinada a 100 funcionarios/as que se desempeñen en unidades penales y/o departamentos dependientes de la Subdirección de Reinserción Social. Esta capacitación será verificada mediante un informe firmado por el Subdirector de Reinserción Social, con un plazo máximo de 30 de noviembre 2024.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Elaboración de material técnico y desarrollo de una acción de transferencia técnica: Se realizará una guía técnica, de responsabilidad de la Encargada de Género, que señale lineamientos para la incorporación del enfoque de género en la valoración e intervención criminológica de la población penal. Se efectuará una presentación de esta guía a profesionales de los Departamentos de la Subdirección de Reinserción social. Esta medida se realizará con plazo máximo al 30 de noviembre de 2024. El verificador será un informe que consolide la guía con el reporte de la actividad con los/as profesionales.
3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Colocación laboral de mujeres: Seguimiento de la colocación en un puesto de trabajo dependiente o independiente de mujeres usuarias de los programas de reinserción laboral, respecto de aquellas que reciben intervención laboral, entendiéndose por mujer intervenida aquella que obtiene en el periodo un trabajo remunerado o aprueba una capacitación laboral como prestaciones entregadas por los programas. Este indicador será medido mediante la siguiente fórmula de cálculo: (N° de usuarias de los Programas de reinserción laboral colocadas en un trabajo el año t/ N° de usuarias con intervención laboral el año t) * 100. La medición será verificada con las bases de datos de las usuarias colocadas en un trabajo en el año 2024 y de las usuarias intervenidas laboralmente. Esta medición corresponde a una actividad que se entiende de continuidad con lo desarrollado por el servicio por cuanto tiene el objetivo de facilitar el empoderamiento económico y la autonomía de mujeres que han estado afectas a una sanción penal. Se mantendrán las acciones tendientes a favorecer que las mujeres intervenidas en Programas de Reinserción laboral post-penitenciario y/o sujetas a la Ley 18.216 mejoren sus posibilidades de lograr una mayor autonomía económica a través del trabajo, emprendimiento y desarrollo económico.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Estudio de Caracterización de Mujeres condenadas por el Delito de Parricidio y de Lesiones en contexto de VIF. Estudio de tipo exploratorio descriptivo, para caracterizar variables sociodemográficas y criminológicas de mujeres condenadas por los delitos mencionados, que se encuentren vigentes como parte de la población penal de Gendarmería de Chile, al 31 de marzo del 2024, para proceder a analizar los datos y elaborar el informe durante el segundo semestre del 2024. El verificador

	será un informe de ejecución de la medida, visado por el Subdirector de Reinserción Social. Se contempla la realización de una acción de difusión de los resultados parciales de esta investigación también durante el segundo semestre.
--	--

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE MENORES	CAPÍTULO	07

### 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		37.5 % [(3 / 8)*100]		20,00

#### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	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, en lo particular, su huella de carbono.	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		30%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29		112.82 % [(20.903.598.000 / 18.528.185.000 )*100]		10,00

#### 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
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 Usuaria.	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 Usuaria.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	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 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%
<b>Total</b>		<b>30</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital			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 para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Herramientas para la prevención de la violencia contra las mujeres con enfoque de género y masculinidades.  Capacitación avanzada dirigida a jefaturas técnicas y profesionales (30) de los centros privativos de libertad de Sename. La capacitación contará con, al menos, 16 horas, y estará incluida en el Programa Anual de Capacitación (PAC).  La medida contará con los siguientes medios de verificación:  1) Resolución del Programa Anual de Capacitación 2) Informe final de ejecución
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Implementación de la Política para el abordaje de la diversidad sexual en centros de Sename.  La medida contará con los siguientes medios de verificación:  1) Plan de implementación 2) Informe de proceso 3) Informe final de ejecución
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Estudio de caracterización con enfoque de género, de mujeres atendidas en centros de administración directa y programas colaboradores de Sename.  La medida contará con los siguientes medios de verificación:  1) Bases técnicas 2) Informe de resultados

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	CAPÍTULO	02

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		50.0 % [(4 /8) *100]		20,00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40,00%)

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 el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	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, en lo particular, su huella de carbono.	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%
<b>Total</b>		<b>20%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29		88.50 % [(95.886.824 /108.346.694 )*100]		20,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	20,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
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 Usuaria.	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%
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 Usuaria.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	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 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			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 para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Se realizará una capacitación avanzada en materia de igualdad de género de al menos 16 horas dirigida a 100 funcionarios/as encargados/as de operaciones, atención en terreno y otros. La capacitación se encuentra en el marco del Plan anual de capacitación 2024. Los medios de verificación de la medida serán la Resolución exenta del PAC 2024, la validación de los contenidos a al Ministerio de la Mujer y Equidad de género, y un informe final de la capacitación que dé cuenta de los contenidos y del listado de asistentes.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Se implementará un sitio educativo en materia de género contenido en la página web del servicio. El sitio contendrá un glosario de género, un observatorio de datos desagregados por región, y cápsulas informativas para los usuarios y usuarias de la página web del registro Civil. El medio de verificación será el sitio contenido en la página <a href="http://www.registrocivil.cl">www.registrocivil.cl</a>
3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Se elaborará una propuesta técnica de un nuevo programa "Género y Cuidados", dirigido a usuarios/as y familias que asisten al Registro Civil a realizar trámites. El programa se fundamenta en las buenas prácticas implementadas el año 2023, y su fin es generar propuestas de mejoras de oficinas de atención de público con espacios infantiles, salas de lactancia y herramientas para una atención inclusiva con enfoque de género y cuidados. La propuesta técnica será presentada al proceso ex ante, y los medios de verificación serán el registro de dicha plataforma y un informe final.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Se realizará un estudio para evaluar la experiencia de usuarios/as que han accedido a la ley de cambio de nombre y sexo registral (Ley 21.120). Los medios de verificación serán; un informe final que contenga el material de difusión realizada a través de la página web del servicio.

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO MEDICO LEGAL	CAPÍTULO	03

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	45,00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35,00	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		62.5 % [[5 /8)*100]		20,00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	25,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	8%
	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, en lo particular, su huella de carbono.	7%
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%
<b>Total</b>		<b>25%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29		110.14 % [(20.136.602 /18.282.114 )*100]		20,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	25,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
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.	5%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría.	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.	10%
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 usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
<b>Total</b>		<b>25</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital			X	10,00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	5

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	<p>Nombre de la Acción/Actividad Estratégica: Diagnóstico asociado a la provisión de productos estratégicos con enfoque de género en sujeción a las definiciones estratégicas definidas por instrumentos DIPRES (Formulario A1) y de Plan Estratégico Institucional PLES (Actualización 2023-2025).</p> <p>Nota Metodológica: Durante el período 2024, se elaborará un Diagnóstico con enfoque de género respecto de productos estratégicos provistos a la ciudadanía por el Servicio según las definiciones estratégicas institucionales más un análisis con enfoque de género del diseño e implementación de documento estratégico interno "Plan Estratégico Institucional. PLES" En lo que respecta a diagnóstico de Plan Estratégico Institucional (PLES), conforma una herramienta de gestión interna que permite apoyar la toma de decisiones en torno al quehacer actual y al camino a seguir en relación a las demandas que exige el entorno actual y al desarrollo de procesos innovadores para lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen en beneficio de nuestros clientes y usuarios/as. Este diagnóstico pretende contribuir con el fortalecimiento de las competencias de los equipos directivos y técnicos del Área de Gestión Institucional, que posibilite desarrollar un ejercicio de análisis y de potencial reformulación y redefinición de objetivos de política expresados en términos de resultados e impactos de género y en consonancia con lo establecido las definiciones estratégicas del SML</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>Nombre de la Acción/Actividad Estratégica: Capacitación Avanzada para funcionarios y funcionarias en Trata y Tráfico de Personas</p> <p>Nota Metodológica: La entrega de esta capacitación avanzada en su tercera versión, busca instalar las competencias necesarias para que funcionarios/as adquieran conocimientos para el entendimiento y comprensión de este fenómeno, a objeto que puedan desarrollar e implementar procesos e iniciativas internas con enfoque de género y derechos humanos como asimismo, obtengan competencias y herramientas técnicas claves para el abordaje adecuado en el ámbito pericial, administrativo y de trato a víctimas asociadas a este delito. Respecto a los criterios técnicos de esta capacitación, se desarrollará en el transcurso del año 2024, en un mínimo de 20 horas cronológicas, será impartido por Instituto Carlos Ybar en modalidad virtual. Respecto a la cobertura de personas formadas, se capacitará a un mínimo de 30 personas. En cuanto a los criterios de aprobación de curso, se requerirá la revisión de contenidos y examen final de evaluación.</p>
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Nombre de la Acción/Actividad Estratégica: Fortalecimiento institucional de la aplicación del enfoque de género y derechos humanos en procesos de provisión de productos estratégicos y procesos de gestión interna. Encuentro Nacional de Género Año 2024.</p> <p>Nota Metodológica: La realización de actividad formativa y de sensibilización "Encuentro Nacional de Género", se desarrollará en su séptima versión en el transcurso del año 2024. Se contempla su ejecución en dos jornadas, con la participación de encargadas/os de género, personal directivo y profesional (pericial y administrativo) con vinculación en políticas, productos y procesos que incorporan enfoque de género. Ambas jornadas podrán desarrollarse bajo modalidad presencial, virtual y/o híbrida. El objetivo de esta actividad será sensibilizar y entregar conocimientos e información actualizada en materia de políticas, normativas, protocolos y procedimientos vinculados al quehacer interno e interinstitucional con foco en violencia de género, trato digno y no victimizante a mujeres, adolescentes, niñas, colectivos de diversidad y disidencias sexo-genéricas y grupos de especial protección. Los contenidos tratados en esta actividad y los principales resultados obtenidos serán compilados y</p>

		registrados en folleto digital, el cual será difundido y distribuido a nivel nacional mediante pauta noticiosa institucional y banner de género de página web del Servicio Médico Legal.
4	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Nombre de la Acción/Actividad Estratégica Medición Indicador "Tiempo promedio de respuesta (días hábiles) de informes periciales de Sexología Forense". Nota Metodológica Medición de Indicador de Producto Estratégico "Información Pericial Clínica" de subproducto "Sexología Forense". Dicho subproducto está contenido en Formulario A 1, Ficha de Identificaciones Estratégicas Año 2023-2026 de Servicio Médico Legal. Fórmula de Cálculo:(Sumatoria de días hábiles desde la fecha de solicitud de atención de la pericia de Sexología Forense y la fecha de despacho del informe pericial de sexología forense a Fiscalía y/o Tribunales / N° total de Informes Periciales de Sexología Forense despachados a Fiscalía y/o Tribunales en año t)</p> <p>Meta 2024: Mide El informe sexológico forense, realizado por el Servicio Médico Legal tras la solicitud del tribunal correspondiente, permite detectar signos que certifiquen la existencia de lesiones compatibles con agresiones sexuales, abusos deshonestos y/o violaciones. El indicador comprende la producción de las sedes en las cuales se entrega este producto (para el año 2023 se proporciona en la integridad de las 16 direcciones regionales) con esto se mide cobertura nacional y mide desde la fecha de solicitud de atención de la pericia de Sexología Forense hasta la entrega final del producto que corresponde al despacho del informe pericial a Fiscalía y/o Tribunales.</p>
5	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Nombre de la Acción/Actividad Estratégica Producción estadística y registro de la actividad pericial por sexo y territorio. Nota Metodológica Los datos y estadísticas desagregados respecto a la aplicación de nuestros productos estratégicos a la ciudadanía, proporcionan información básica para diseñar, actualizar, implementar y evaluar políticas, planes y productos entregados por nuestra institución. Los datos sistematizados y desagregados, más su difusión periódica, permiten visibilizar el quehacer institucional y dan cuenta de cómo se manifiestan y direccionan las diversas violencias de género presentes en la sociedad. La incorporación del enfoque de género en estudios, datos y estadísticas que produce el Servicio Médico Legal, posibilitan observar cómo determinados fenómenos impactan diferencialmente según sexo y género revelando inequidades en distintos ámbitos y ciclos vitales de las personas. La ejecución de esta medida, comprende la entrega de dos informes estadísticos de la actividad pericial nacional del Servicio Médico Legal desagregada según sexo y territorio de períodos enero- junio de 2024 y enero -noviembre de 2024. Complementariamente, se elaborará estudio cuantitativo y cualitativo con análisis de género que contendrá información estadística de la producción pericial del Servicio Médico Legal respecto al subproducto "Sexología Forense" del año 2023, el cual se analizará incorporando como variables mínimas las categorías sexo, edad y territorio.</p>

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA (Secretaría y Administración General Ministerio de Justicia)	CAPÍTULO	01

### Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	30,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	30,00	2
Total	100,00	6

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género			X	30,00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40,00%)

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 el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	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, en lo particular, su huella de carbono.	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%
<b>Total</b>		<b>20%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura			X	10,00
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29		84.96 % [(94.008.018 /110.644.637)*100]		10,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20,00

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.	5%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría.	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 usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital			X	10,00

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.	Actualización del protocolo de conciliación elaborado en un proceso participativo. El año 2023 se conformó y sesionó mesa de trabajo y para la actualización del protocolo de conciliación avanzándose en su revisión, pero de acuerdo a indicaciones del PNUD, en el marco del trabajo para la obtención del sello de igualdad de esta institución, se estima necesario realizar actividades para conocer las necesidades actualizadas del funcionariado relacionadas con los cuidados. En este contexto, el año 2024 se realizará una encuesta al funcionariado de la subsecretaría de justicia sobre necesidades relacionadas a los cuidados, que permitirá considerar esta información en la elaboración del protocolo de conciliación. Medios de verificación: 1. Resultados de la encuesta al personal sobre necesidades relacionadas con los cuidados. 2. Protocolo de conciliación de la subsecretaría de justicia actualizado. 3. Evidencias de difusión del protocolo al interior de la Subsecretaría.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Elaboración de instrumento institucional para desarrollar análisis de género e integrar la perspectiva de género en políticas públicas, planes y programas. La Subsecretaría no cuenta con un instrumento institucional que cuente con protocolos o mecanismos que sirvan de guía para garantizar el análisis de género y la incorporación integral del enfoque de género en las políticas públicas, planes y programas llevados a cabo por esta cartera de Estado. Medios de verificación: 1. Instrumento institucional para desarrollar análisis de género e integrar la perspectiva de género en políticas públicas y planes, programas. 2. Informe de desarrollo del instrumento que dé cuenta del proceso de elaboración.
3	Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.	Actualización reglamento Consejo de la Sociedad Civil, incorporando lineamiento en materia de género. Específicamente establecer dentro del funcionamiento del COSOC, la realización de 2 sesiones extraordinarias (una semestral) al año en la cual se dará cuenta al Consejo de las acciones y políticas públicas relacionadas a materia de género que sean competencia del sector. Medio de verificación: 1. Resolución Exenta que Modifica Reglamento del Consejo de la Sociedad civil Actualizado incorporando lineamiento en materia de género.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Elaboración de documento orientador para el manejo sistemático de datos con perspectiva de género al interior de la institución.  Tomando como insumo documentos elaborados al interior de la institución y las últimas orientaciones del INE en la materia, se elaborará un instrumento orientador para toda la subsecretaría que contemple orientaciones para el manejo y tratamiento de datos estadísticos con perspectiva de género. El documento será difundido al interior de las áreas pertinentes. Medios de verificación: 1. Documento orientador para el manejo sistemático de datos con perspectiva de género. 2. Evidencias de difusión al interior de la Subsecretaría.

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	DEFENSORIA PENAL PUBLICA	CAPÍTULO	09

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	30,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	35,00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35,00	2
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30,00%)

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género		50.0 % [(4 / 8)*100]		30,00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	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, en lo particular, su huella de carbono.	5%
<b>Etapa 2</b>	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%
<b>Etapa 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>Etapa 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>20%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29		94.42 % [(5.765.214 / 6.105.973)*100]		15,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	25,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 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.	10%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría.	5%
<b>Etapa 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%

Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	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 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%
<b>Total</b>		<b>25</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital			X	10,00

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: Implementar un plan de trabajo relativo a la prevención de las conductas MALS y de difusión del Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual con enfoque de género y DDHH para el personal que trabaja y se relaciona en la DPP, considerando nudos críticos y/o mejoras a abordar según implementación 2023.</p> <p>Los procedimientos de MALS son temas sensibles de género porque afectan desproporcionadamente a mujeres por las relaciones desiguales de poder en las instituciones y los estereotipos y patrones culturales de género. En la DPP la mayoría de los procedimientos incoados tienen como víctimas a mujeres y a denunciados hombres. Aunque la cantidad de denuncias en la DPP ha sido baja históricamente, luego de la pandemia en los años 2022 y 2023 este plan contempló un retorno a la presencialidad y hubo un aumento, y además por el anuncio del Ministerio de la Mujer y el Servicio Civil de ajustar el procedimiento por la publicación en el Diario Oficial del Convenio 190 de la OIT.</p> <p>Medio de Verificación: Informe final que dé cuenta de la implementación de un plan de trabajo relativo a la prevención de las conductas MALS y de difusión del Procedimiento de Denuncia y Sanción con enfoque de género y DDHH para el personal que trabaja y se relaciona en la DPP, que incluya un ajuste el procedimiento, y comenzar un proceso de difusión y capacitación con el Comité de Buenas Prácticas Laborales, con acciones de seguimiento y evaluación.</p>
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Compromiso: Diseño e implementación de un plan de difusión interna y externa 2024 con enfoque de género que incluya el diagnóstico, diseño, e implementación de las actividades. La difusión externa incluye a usuarios/as directas y a la comunidad en general. Se entregarán contenidos a quienes requieren de defensa penal y a todas las personas sobre la función de la DPP y sus derechos, pues son temas invisibilizados. Las mujeres son un grupo discriminado en el acceso a la justicia. Para fomentar una participación igualitaria se entregará información específica sobre derechos y forma de contacto con familiares y equipo de defensa. Incluye actividades de: a) charlas a personas imputadas sobre la DPP y sus derechos; b) Difusión a la comunidad en general; c) cuenta de la gestión de la DPP.</p> <p>En difusión interna, las/os funcionarias/os serán informados sobre contenidos de género que mejoran los procesos de defensa penal y sobre asuntos de gestión interna, con el objetivo incorporar la igualdad de género como forma de mejora continua. Incluye actividades de: 1. Difusión interna de contenidos con enfoque de género en la intranet; 2. Difusión de columnas de defensa con enfoque de género; 3. Difusión de actividades regionales sobre género.</p> <p>Medio de verificación: Informe final que incluya el diseño e implementación de un plan de difusión interna y externa 2024 de la DPP con enfoque de género que considere las actividades descritas en los párrafos anteriores.</p>
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Compromiso: Diseñar y ejecutar un plan de actividades para la implementación del Manual de actuaciones mínimas en igualdad de género elaborado en 2023. La Mesa de Género de la DPP trabajó en el año 2023 un nuevo manual de Actuaciones Mínimas de Igualdad de Géneros que debe ser puesto en práctica, lo que implicará</p>



		<p>contar con más y mejores insumos para entregar a quienes prestan defensa penal. En este plan se considerarán actividades como: a) generar capacitaciones; d) elaborar materiales de jurisprudencia con enfoque de género; c) evaluar el cumplimiento del Manual y proponer actividades de mejora para los hallazgos de no conformidades; y d) mejorar la cantidad de material bibliográfico sobre género y defensa penal.</p> <p>Existen inequidades en la prestación porque los delitos se cometen en un orden social y de género preexistente y porque quienes operan en el sistema participan de concepciones estereotipadas y esperan comportamientos conforme a patrones preestablecidos donde se impone a las mujeres una posición subordinada, una ubicación en el ámbito doméstico, un trabajo reproductivo no remunerado invisible y minusvalorado, y donde existe en forma latente una sanción moral. Asimismo, se consideran en el Modelo y Manual las disidencias de género como parte de su contenido mínimo. Medio verificación: Informe final sobre el plan de actividades para la implementación del Manual de actuaciones mínimas en igualdad de géneros, el informe de ejecución de las actividades con sus registros</p>
4	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Compromiso: Diseñar y ejecutar un plan de actividades para la implementación del plan piloto de defensa especializada de género en la Defensoría Penal Pública con base en modelo desarrollado en 2022.</p> <p>La Mesa de Género de la DPP trabajó en un Modelo de Defensa Especializada de Género implementado a fines de 2023 en ciertas localidades de las Regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana Norte, Biobío y Los Lagos, lo que implicará contar con equipos preferentes o especializados en estas materias. Este plan considerará: a) capacitaciones para quienes integran los equipos; d) prestar defensa penal preferentemente con equipos especializados; y c) evaluar los resultados.</p> <p>Esta implementación, que trabajará con la dotación y los recursos ya existentes en cada localidad, se busca mejorar el acceso a la justicia de quienes han tenido dificultades para ello (mujeres y disidencias sexogenéricas), además de mejorar la calidad del servicio que prestamos, deconstruyendo la aplicación de las reglas del sistema penal, visibilizando los estereotipos y roles asignados sexualmente. Se requiere concientizar que la discriminación genera violencias específicas y que el sistema penal, al interpretar las disposiciones legales, puede o no visualizarlas para hacerse cargo de ellas.</p> <p>Medio de verificación: Informe final que incluya el diseño y ejecución de un plan de actividades para la implementación del plan piloto de defensa especializada de género en la DPP, con los registros respectivos.</p>

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS	CAPÍTULO	06

### Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	35,00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	40,00	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		62.5 % [(5 /8)*100]		25,00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35,00%)

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 el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	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, en lo particular, su huella de carbono.	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%
<b>Total</b>		<b>20%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.		140.88 % [(737.985 /523.838 )*100]		15,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	25,00

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 Usuaria.	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%
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 Usuaria.	10%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	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 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%
<b>Total</b>		<b>25</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital			X	15,00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	5

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Estudio con perspectiva de género de la aplicación de la modalidad de teletrabajo implementada por la Subsecretaría De Derechos Humanos.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Campaña de difusión y capacitación con enfoque de género del procedimiento actualizado de denuncia, investigación y sanción del maltrato, discriminación arbitraria, acoso laboral o sexual.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Desarrollo de talleres de memoria con metodología especializada para mujeres, con un plan de trabajo a desarrollar el primer semestre para definir la cobertura y localización.
4	Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.	Incorporación de cláusula de género en convenios de prestación de servicios, bases de licitación y términos de referencia, así como en convenios de colaboración que se celebren entre la Subsecretaría De Derechos Humanos y otras instituciones públicas o privadas.
5	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Incorporación del enfoque de género en la base de datos y estadísticas de los cursos de formación y capacitación en derechos humanos impartidos por el servicio.

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL	CAPÍTULO	10

### Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	100,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional		0
Objetivo N°3: Calidad de Servicio		0
Total	100,00	1

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 100,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Planificación, Monitoreo y Evaluación				100,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Eta 1</b>	Objetivo 1: La Institución implementa y/o actualiza un proceso de Planificación Estratégica de acuerdo con su norma orgánica y las definiciones estratégicas ministeriales (A0) y las presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A-1 Definiciones Estratégicas).	100%
<b>Eta 2</b>	Objetivo 1: La Institución diseña el Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (SIM&E) tomando como base la planificación estratégica establecida en la etapa anterior y considerando al menos los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que aplique, así como la identificación de los indicadores de desempeño relevantes.	0%
<b>Eta 3</b>	Objetivo 1: La Institución tiene en pleno funcionamiento el SIM&E, mide los indicadores de desempeño construidos, informa los instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	0%
<b>Eta 4</b>	Objetivo 1: La Institución evalúa el Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación implementado, y que asegura la calidad de la información.	0%
	Objetivo 2: La institución evalúa el desempeño institucional del año anterior e informa al Jefe de Servicio.	0
<b>Total</b>		<b>100%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: %)

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

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: %)

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

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	0

**SEGUNDO:** Establézcase la siguiente situación de excepción en la aplicación del Programa Marco 2024 aprobado, para el Servicio que se indica:

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE MENORES	CAPÍTULO	07

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2024, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

**POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**



**JAIPEL GAJARDO FALCÓN**  
**MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS (S)**



**JAVIERA MARTÍNEZ FARIÑA**  
**MINISTRA DE HACIENDA (S)**

