

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	PARTIDA	05
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL PARA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL	CAPÍTULO	09

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	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 % [(3.0 /8.0 )*100]		20.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	25.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para 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.	10%
<b>Etapas 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	0%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	0%
<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>25%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	125.96 % [[3448734.00 / 2737870.00) * 100]		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

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>Etapá 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	10%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría.	5%
<b>Etapá 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.	0%
<b>Etapá 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
<b>Etapá 4</b>	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	$(\text{N}^\circ \text{ de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100$		X	20.00

Compromisos Indicadores Transversales

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

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	<p>Instalar, reforzar y/o dotar de mayores competencias y recursos a integrantes del equipo de la Unidad de Género del Servicio mediante actividades formativas y/o de capacitación para complementar y/o actualizar sus conocimientos en materias de género requeridos para la promoción e incorporación de la estrategia de Transversalización de género en la estructura organizacional, y en los programas, proyectos e iniciativas del Servicio.</p> <p>La medida se realizará a través de un curso, que abordará los Instrumentos para transversalizar el enfoque de género, tales como: estadísticas y base de datos con enfoque de género; indicadores de género para la gestión pública y cómo se generan; además de herramientas para integrar la perspectiva de género a la gestión estratégica. El contenido de esta actividad será socializado con el grupo de expertas del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género para su aprobación.</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>Curso Avanzado de Diseño e Implementación de Programas con perspectiva de Género dirigido a equipos encargados de diseñar e implementar las programas y proyectos de la oferta programática.</p> <p>El curso que se realizará será de al menos 16 horas en modalidad virtual, presencial y/o semipresencial a un total de 25 integrantes de equipos a contrata y honorarios que no cuentan con este nivel de capacitación. El curso entre sus contenidos tiene elementos de género como categoría de análisis, y herramientas prácticas para diseñar programas de prevención, inclusión social y tratamiento, destinado a personas con un consumo de alto riesgo y problemático de sustancias. Esta actividad estará incorporada en el Plan Anual de Capacitación del Servicio y sus contenidos serán socializados con la Red de Expertas para su aprobación.</p>
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>La medida compromete iniciar un proceso de actualización en relación a la unificación conceptual de categorías sexogenéricas para poner en uso en los diferentes fuentes de registro e información del Servicio, que facilite el diagnóstico en un análisis de las inequidades, brechas y barreras de género tanto para los diseños programáticos, como para la política de gestión y desarrollo de personas en SENDA. El cumplimiento de la medida se llevará a cabo a través de acciones coordinadas entre el equipo del Área de Estudios y la Unidad de Género;</p> <p>a) Conocer el estado del arte en otros organismos: Revisión de los actuales sistema de registros en uso en SENDA, y la revisión de categorías sexogenéricas que se recomiendan en otros organismos del Estado que han actualizado sus instrumentos.</p> <p>b) Propuesta: según el análisis de la información y de acuerdo a los requerimientos y necesidades de SENDA, se planteará una propuesta a consensuar y definir, para su implementación.</p> <p>c) Conclusiones de categorías sexogenéricas para SENDA: Se elaborará un documento final para este año 2023 con una propuesta de desarrollo progresivo de esta medida durante los próximos 3 años.</p>

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de acuerdo al Programa Marco 2023, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.

