

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	(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]		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 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	106.08 %		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	$\left[\frac{134.862.018}{127.132.366} \right] * 100$		
--	--------------------	---	--	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	20.00

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 Usaria, 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.	5%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usaria 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 usaria.	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 Usaria.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usaria 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	$\left(\frac{\text{N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t}}{\text{N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}} \right) * 100$		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	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

	para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	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 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, entendiendo por mujer intervenida aquella que obtiene en el período un trabajo remunerado o aprueba una capacitación laboral como prestaciones entregadas por los programas. Este indicador será medido mediante la siguiente fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de usuarias de los Programas de reinserción laboral colocadas en un trabajo el año } t / N^{\circ} \text{ de usuarias con intervención laboral el año } t) * 100$. 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.