

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
Total	100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

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]		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
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	94.42 %		15.00

	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	$[(5.765.214 / 6.105.973) * 100]$		
--	--------------------	---	-----------------------------------	--	--

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	25.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
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 Usuaria, 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 Usuaria.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	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 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		25

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	4

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	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. 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. 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.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	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. 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. 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.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	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 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. 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
4	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	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. 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. 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. 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.