

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

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

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	37.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	38.00	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 % [(4.0 / 8.0 ) * 100]		25.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 37.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	12.00

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.	7%
	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.	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>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>12%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t} \right) * 100$	110.37 % [[124706574.00 / 112991225.00 ]*100]		25.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 38.00%)

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

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<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.	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	7%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría.	8%
<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>20</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año } t}{\text{N}^\circ \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año } t, \text{ registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}} \right) * 100$		X	18.00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	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.	Se plantea la formulación de un procedimiento que, conforme a la ley N° 21.120, reconozca y de protección al derecho a la identidad de género del funcionariado, actualizando sistemas informáticos y registros institucionales relativos al personal, asegurando la reserva de la información y el resguardo de los datos. Esta propuesta se sustenta en atención al interés del Estado de prevenir y de erradicar todo tipo de violencia o discriminación arbitraria contra las mujeres, diversidades y disidencias sexogenéricas; así como también al trabajo continuado de Gendarmería de Chile en propender al reconocimiento y cautelar el ejercicio de derechos a la expresión de la identidad de género de las personas afectas al cumplimiento de condena, y la ausencia de lineamientos específicos o protocolos en esta materia en lo que concierne al funcionariado. Dicho procedimiento se espera concretar con plazo máximo noviembre de 2023, el cual será verificado mediante un documento formal emanado por la autoridad del servicio.
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.	Realización de un curso titulado Género y Criminología Feminista, cuyo objetivo es presentar aportes desde esta perspectiva criminológica en conceptualizaciones e intervención con enfoque de género en la población penal. Actividad de 16 hrs, incluida en el PAC, destinada a 100 funcionarios/as que se desempeñen en unidades penales y/o deptos. de la Subdirección de Reinserción Social, coordinado por la Encargada de Género con las contrapartes de los deptos. Se fundamenta en que el Servicio se ha ido instalando la importancia de analizar la violencia y las masculinidades en relación al comportamiento delictual, expandiendo la concepción del género desde una dimensión restringida solo a las mujeres en el ámbito de los DDHH, a un prisma técnico a considerar respecto de toda persona que infringe la ley, pues permea las diversas variables asociadas a la comisión de delitos. El énfasis en dar a conocer los aportes de género en el ámbito criminológico, aborda una brecha de género debido a que la criminalidad de las mujeres se ha analizado en referencia a la masculina o en su defecto distorsionando o elaborando hipótesis a partir de sesgos y prejuicios desde atribuciones de género, que han dificultado el análisis de la violencia de las mujeres. A su vez, ha sido invisible el abordaje de las disidencias diversogenéricas respecto de la infracción de dicha ley. Esta actividad será verificada mediante un informe firmado por el Subdirector de Reinserción Social, a más tardar noviembre 2023.
3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Seguimiento de la colocación en un puesto de trabajo dependiente o independiente de mujeres usuarias de los programas de reinserción laboral, respecto de las 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: $(N^{\circ} \text{ de usuarias de los Programas de reinserción laboral colocadas en un trabajo el año } t / N^{\circ} \text{ de usuarias con intervención laboral el año } t) * 100$ . Cuya medición será verificada con las bases de datos de las usuarias colocadas en un trabajo en el año 2023 y de las usuaria 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. El servicio abordará este compromiso durante el año 2023, desarrollando gestiones para 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.	Se propone la realización de un estudio de tipo exploratorio descriptivo, orientado a la caracterización de variables sociodemográficas y criminológicas de mujeres condenadas por delitos sexuales, que se encuentren vigentes como parte de la población penal de Gendarmería de Chile, al 31 de marzo del 2023, para proceder a analizar los datos y elaborar el informe durante el segundo semestre del 2023. Esta iniciativa, en línea de continuidad con trabajo previo en el estudio de mujeres infractoras de ley, se fundamenta en que pretende abordar un tema que ha sido poco investigado, donde los estudios disponibles en los que se indaga sobre mujeres ofensoras sexuales son en su mayoría investigaciones foráneas, evidenciando un vacío en el ámbito nacional que se constituye en un desafío institucional al tratarse de personas cuya ejecución de condena, intervención y seguimiento corresponde a Gendarmería de Chile. El verificador será un informe de ejecución de la medida, visado por el Subdirector de Reinserción Social.
---	--	--

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete como parte del objetivo de gestión N°3 Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, 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. Complementariamente, establecerá como base de funcionarios/as para la aplicación del requisito técnico 3, del objetivo 1, de la etapa 1, los y las funcionarias de la Dirección Nacional del Servicio del Nivel Central (1.129 funcionarios), Escuela Institucional (302 funcionarios), la Dirección Regional Metropolitana (215 funcionarios) y los Establecimientos Penitenciarios de CRS Santiago (74), CET Metropolitano (25) y CAIS de Santiago (67), alcanzando a un total aproximado de 1.812 funcionarios como un universo a considerar en etapa piloto, para capacitar al menos un 30% de este universo, el cual será ajustado en abril del 2023 de acuerdo la dotación actualizada para ese periodo.
Eficiencia Institucional	Estado Verde	El Servicio establecerá como base de funcionarios/as para la aplicación del requisito técnico 3, del objetivo 1, de la etapa 1, los y las funcionarias de la Dirección Nacional del Servicio del Nivel Central (1.129 funcionarios), Escuela Institucional (302 funcionarios), la Dirección Regional Metropolitana (215 funcionarios) y los establecimientos penitenciarios de CRS Santiago (74), CET Metropolitano (25) y CAIS de Santiago (67), un total estimado de 32 colaboradores en estas dependencias alcanzando a un total aproximado de 1.844 funcionarios y colaboradores como un universo a considerar en etapa piloto, para capacitar al menos un 30% de este universo, el cual será ajustado en abril del 2023 de acuerdo la dotación actualizada para ese periodo.