

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo N°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 / 8) * 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
Etapas 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%
Etapas 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	8%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	7%
Etapas 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%
Etapas 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		25%

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

2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de 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	123.03 % [(3.653.253 / 2.969.509) * 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
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 Usuaría, 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 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 Usuaría.	10%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	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 Usuaría.	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° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t / N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100		X	20.00

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	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Elaborar un Plan de trabajo para la Unidad de Género del SENDA. Esto, con el objetivo de fortalecer la metodología de trabajo para avanzar de forma más eficaz en la incorporación

		de la perspectiva de género en el Servicio a nivel nacional. Para esto, se conformarán dos comisiones de género que trabajarán de forma coordinada e integrada con la Unidad de Género, cada una orientada a focos específicos de la transversalización: una para los productos estratégicos y otras iniciativas que llegan a la ciudadanía; y la segunda orientada a la transversalización en la estructura organizacional a nivel nacional.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Elaborar un Protocolo para la prevención y detección de casos de violencia de género en los programas de Orientación Socio Laboral (OSL) y Viviendas de Apoyo a la Integración Social (VAIS). Esto tiene como objetivo promover el derecho a una vida libre de violencia y contribuir a la visibilización y abordaje de la violencia de género, que pudiera ser una barrera para el logro de una vida autónoma y sostenible en el tiempo. Para esto, se elaborará un documento guía con acciones para abordar la violencia de género por parte de los equipos interventores. Para socializar el documento con los equipos, se realizará una puesta en común de la guía, a través de una jornada de trabajo o reunión con los equipos.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Actualización del sistema de registro informático del Fono Drogas "1412", a partir de la incorporación de categorías sexogénicas como nuevas variables de registro no consideradas en la actualidad. La medida compromete incorporar las variables sexogénicas en la plataforma de registro de llamadas de Fonodrogas "1412". Esta medida permitirá clasificar y analizar datos según el género de las personas usuarias, lo cual proporcionará información más detallada sobre patrones de consumo y proyectar la adaptación de programas de prevención y tratamiento para abordar de manera más efectiva las distintas necesidades relacionadas con el consumo de drogas de diferentes géneros. Además, podrá favorecer la investigación y el análisis de patrones específicos que podrían influir en la implementación de políticas públicas más inclusivas y efectivas. La medida se implementará el año 2024 como un piloto que genere antecedentes para avanzar en la implementación en los demás sistemas de información de otras áreas y/o divisiones del Servicio.