

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	PARTIDA	05
SERVICIO	SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	CAPÍTULO	10

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	40.00	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: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

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.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
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		20%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto	((Gastos ejecutados de	121.78 %		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	$[(8.540.871 / 7.013.459) * 100]$		
--------------------	---	-----------------------------------	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

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

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
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 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	5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría.	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.	5%
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 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%
Total		20

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	$(\text{N}^\circ \text{ de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año } t / \text{N}^\circ \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año } t, \text{ registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100$		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	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	1. Incorporar la perspectiva de género en acciones comunicacionales de la Subsecretaría del Interior que difunda, promueva o informe en procesos internos, así como políticas, planes y programas para público en general y avances y

		<p>resultados. Esta medida contribuye a disminuir Inequidades, Brechas y Barreras de género en la comunicación interna y externa del Servicio, en lo que se refiere a planes comunicacionales con enfoque de género y en la visibilización de la oferta programática del Servicio en materias de igualdad de género.</p> <p>Lo anterior se traduce en: Uso de gráfica y lenguaje no sexista, procurando utilizar diversidad sexo genérica en imágenes y colores.</p> <p>2.Realizar acciones de difusión y promoción de la igualdad de género de forma interna y externa, evitando estereotipos de género y sesgos discriminatorios. Se traduce entre otros en: Acciones en fechas relevantes del calendario feminista (marzo 8, julio 30, noviembre 25 u otras); pueden ser de difusión de gráficas a través de medios electrónicos, pegatinas al interior del servicio, realización de conversatorios con personas relevantes del ámbito feminista, o actividades al aire libre (Exposiciones, plazas, diálogos o similares).</p> <p>3.Entregar orientaciones técnicas para la implementación de contenidos comunicacionales de género a incorporar en comunicaciones internas y externas, con alcance nacional y enfoque territorial.</p> <p>4.Diseñar y difundir contenidos destinados a la prevención y sensibilización de la violencia digital.</p>
2	<p>Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>1.Elaborar una propuesta de estrategia de buen trato hacia la ciudadanía con perspectiva de género, cuyo marco sea la ciudadanía en el centro de la gestión, respuesta oportuna e información veraz.</p> <p>La propuesta se realizará a través de levantar diagnósticos de atención ciudadana en las áreas que atienden público, considerando los canales de atención y la infraestructura destinada para estos efectos. Formulada la estrategia, se difundirá a funcionarias y funcionarios, especialmente a quienes atienden a la ciudadanía. No está considerada la consulta a la ciudadanía de manera previa a la elaboración de la estrategia. La estrategia es parte de los compromisos ministeriales de género.</p> <p>2.Elaborar e implementar a modo de pilotaje un protocolo que permita orientar, regular y proyectar la visibilidad de la gestión del estado a través de los distintos canales de atención del Servicio, incorporando la perspectiva de género en la atención de público con enfoque interseccional, intercultural y territorial. Se implementará de manera piloto en una de las áreas del Servicio que realiza atención ciudadana y así poder evaluar con elementos reales, si éste cumple con las expectativas de atención y buen trato esperados.</p> <p>El objetivo de género, es incorporar la perspectiva de género en la atención ciudadana en todos sus ámbitos, como muestra que la modernización de la institución pone al centro las necesidades de las personas, garantizando el acceso y la eficacia en la atención que reciban.</p>
3	<p>Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>1. Realizar estudios estadísticos incorporando enfoque de género de manera transversal, que permitan conocer situaciones de vulnerabilidad en grupos de riesgo tales como mujeres, niñas, niños y adolescentes y diversidades sexo genéricas.</p> <p>Estos estudios, serán dados a conocer a la ciudadanía a través de los sitios Web correspondientes, así como también serán entregados a otros servicios públicos u organismos que pudieran requerirlos, como aporte para la toma de decisiones en los procesos de diseño, implementación o evaluación de campañas de difusión y/o prevención de la violencia de género en distintos espacios, así como de políticas, planes y programas públicos.</p> <p>A modo de ejemplo, uno de los estudios a realizar, se relaciona con el análisis de género a la encuesta ciudadana virtual sobre violencia digital</p> <p>2. Construir un documento denominado “ memoria de género en el período 2022-2024” , que dé cuenta de los avances en términos de transversalizar la perspectiva de género en el período antes mencionado.</p>