

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO MEDICO LEGAL	CAPÍTULO	03

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	45.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	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	62.5 % [(5 / 8) * 100]		20.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	25.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etap 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.	8%
	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.	7%
Etap 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%
Etap 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%
Etap 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	((Gastos ejecutados de	110.14 %		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	$[(20.136.602 / 18.282.114) * 100]$		
--------------------	---	--------------------------------------	--	--

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

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 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.	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 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		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	5

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Nombre de la Acción/Actividad Estratégica: Diagnóstico asociado a la provisión de productos estratégicos con enfoque de género en sujeción a las definiciones estratégicas definidas por instrumentos DIPRES (Formulario

		<p>A1) y de Plan Estratégico Institucional PLES (Actualización 2023-2025).</p> <p>Nota Metodológica</p> <p>Durante el período 2024, se elaborará un Diagnóstico con enfoque de género respecto de productos estratégicos provistos a la ciudadanía por el Servicio según las definiciones estratégicas institucionales más un análisis con enfoque de género del diseño e implementación de documento estratégico interno "Plan Estratégico Institucional. PLES"</p> <p>En lo que respecta a diagnóstico de Plan Estratégico Institucional (PLES), conforma una herramienta de gestión interna que permite apoyar la toma de decisiones en torno al quehacer actual y al camino a seguir en relación a las demandas que exige el entorno actual y al desarrollo de procesos innovadores para lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen en beneficio de nuestros clientes y usuarios/as.</p> <p>Este diagnóstico pretende contribuir con el fortalecimiento de las competencias de los equipos directivos y técnicos del Área de Gestión Institucional, que posibilite desarrollar un ejercicio de análisis y de potencial reformulación y redefinición de objetivos de política expresados en términos de resultados e impactos de género y en consonancia con lo establecido las definiciones estratégicas del SML.</p>
2	<p>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.</p>	<p>Nombre de la Acción/Actividad Estratégica</p> <p>Capacitación Avanzada para funcionarios y funcionarias en Trata y Tráfico de Personas</p> <p>Nota Metodológica</p> <p>La entrega de esta capacitación avanzada en su tercera versión, busca instalar las competencias necesarias para que funcionarios/as adquieran conocimientos para el entendimiento y comprensión de este fenómeno, a objeto que puedan desarrollar e implementar procesos e iniciativas internas con enfoque de género y derechos humanos como asimismo, obtengan competencias y herramientas técnicas claves para el abordaje adecuado en el ámbito pericial, administrativo y de trato a víctimas asociadas a este delito.</p> <p>Respecto a los criterios técnicos de esta capacitación, se desarrollará en el transcurso del año 2024, en un mínimo de 20 horas cronológicas, será impartido por Instituto Carlos Ybar en modalidad virtual. Respecto a la cobertura de personas formadas, se capacitará a un mínimo de 30 personas. En cuanto a los criterios de aprobación de curso, se requerirá la revisión de contenidos y examen final de evaluación.</p>
3	<p>Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.</p>	<p>Nombre de la Acción/Actividad Estratégica</p> <p>Fortalecimiento institucional de la aplicación del enfoque de género y derechos humanos en procesos de provisión de productos estratégicos y procesos de gestión interna.</p> <p>Encuentro Nacional de Género Año 2024.</p> <p>Nota Metodológica</p> <p>La realización de actividad formativa y de sensibilización " Encuentro Nacional de Género" , se desarrollará en su séptima versión en el transcurso del año 2024. Se contempla su ejecución en dos jornadas, con la participación de encargadas/os de género, personal directivo y profesional (pericial y administrativo) con vinculación en políticas, productos y procesos que incorporan enfoque de género. Ambas jornadas podrán desarrollarse bajo modalidad presencial, virtual y/o híbrida. El objetivo de esta actividad, será sensibilizar y entregar conocimientos e información actualizada en materia de políticas, normativas, protocolos y procedimientos vinculados al quehacer interno e interinstitucional con foco en violencia de género, trato digno y no victimizante a mujeres, adolescentes, niñas, colectivos de diversidad y disidencias sexo-genéricas y grupos de especial protección. Los contenidos tratados en esta actividad y los principales resultados obtenidos, serán compilados y registrados en folleto digital, el cual será difundido y distribuido a nivel nacional mediante pauta noticiosa institucional y banner de género de página web del Servicio Médico Legal.</p>
4	<p>Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Nombre de la Acción/Actividad Estratégica</p> <p>Medición Indicador " Tiempo promedio de respuesta (días hábiles) de informes periciales de Sexología Forense" .</p> <p>Nota Metodológica</p>

		<p>Medición de Indicador de Producto Estratégico "Información Pericial Clínica" de subproducto "Sexología Forense". Dicho subproducto está contenido en Formulario A 1, Ficha de Identificaciones Estratégicas Año 2023-2026 de Servicio Médico Legal.</p> <p>Fórmula de Cálculo:(Sumatoria de días hábiles desde la fecha de solicitud de atención de la pericia de Sexología Forense y la fecha de despacho del informe pericial de sexología forense a Fiscalía y/o Tribunales / N° total de Informes Periciales de Sexología Forense despachados a Fiscalía y/o Tribunales en año t)</p> <p>Meta 2024: Mide</p> <p>El informe sexológico forense, realizado por el Servicio Médico Legal tras la solicitud del tribunal correspondiente, permite detectar signos que certifiquen la existencia de lesiones compatibles con agresiones sexuales, abusos deshonestos y/o violaciones. El indicador comprende la producción de las sedes en las cuales se entrega este producto (para el año 2023 se proporciona en la integridad de las 16 direcciones regionales) con esto se mide cobertura nacional y mide desde la fecha de solicitud de atención de la pericia de Sexología Forense hasta la entrega final del producto que corresponde al despacho del informe pericial a Fiscalía y/o Tribunales.</p>
5	<p>Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>Nombre de la Acción/Actividad Estratégica</p> <p>Producción estadística y registro de la actividad pericial por sexo y territorio.</p> <p>Nota Metodológica</p> <p>Los datos y estadísticas desagregados respecto a la aplicación de nuestros productos estratégicos a la ciudadanía, proporcionan información básica para diseñar, actualizar, implementar y evaluar políticas, planes y productos entregados por nuestra institución.</p> <p>Los datos sistematizados y desagregados, más su difusión periódica, permiten visibilizar el quehacer institucional y dan cuenta de cómo se manifiestan y direccionan las diversas violencias de género presentes en la sociedad. La incorporación del enfoque de género en estudios, datos y estadísticas que produce el Servicio Médico Legal, posibilitan observar cómo determinados fenómenos impactan diferencialmente según sexo y género revelando inequidades en distintos ámbitos y ciclos vitales de las personas.</p> <p>La ejecución de esta medida, comprende la entrega de dos informes estadísticos de la actividad pericial nacional del Servicio Médico Legal desagregada según sexo y territorio de períodos enero- junio de 2024 y enero -noviembre de 2024.</p> <p>Complementariamente, se elaborará estudio cuantitativo y cualitativo con análisis de género que contendrá información estadística de la producción pericial del Servicio Médico Legal respecto al subproducto " Sexología Forense" del año 2023, el cual se analizará incorporando como variables mínimas las categorías sexo, edad y territorio.</p>