

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

|            |                                           |          |    |
|------------|-------------------------------------------|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS | PARTIDA  | 10 |
| SERVICIO   | SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS         | CAPÍTULO | 06 |

Objetivos de Gestión

| Objetivos de Gestión                   | Ponderación | N° Indicadores/Sistemas |
|----------------------------------------|-------------|-------------------------|
| Objetivo N°1: Gestión Eficaz           | 25.00       | 1                       |
| Objetivo N°2: Eficiencia Institucional | 35.00       | 2                       |
| Objetivo N°3: Calidad de Servicio      | 40.00       | 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 | 62.5 %<br>[(5 /8 )*100] |      | 25.00      |

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 | 140.88 % |      | 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 | $[(737.985 / 523.838) * 100]$ |  |  |
|--|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|--|

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

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

| Etapas de Desarrollo | Objetivos de Gestión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ponderación Objetivo de Gestión |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Etapas 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 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. | 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%                              |
| <b>Etapas 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 Usuaria.                                                                                                                                                                                | 10%                             |
| <b>Etapas 3</b>      | Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.                                                                                                                                                                                                                                                      | 0%                              |
| <b>Etapas 4</b>      | 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%                              |
| <b>Total</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>25</b>                       |

| 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    | 15.00      |

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  | Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género. | Estudio con perspectiva de género de la aplicación de la modalidad de teletrabajo implementada por la Subsecretaría De Derechos Humanos. |

|   |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.                | Campaña de difusión y capacitación con enfoque de género del procedimiento actualizado de denuncia, investigación y sanción del maltrato, discriminación arbitraria, acoso laboral o sexual.                                                                           |
| 3 | Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.                            | Desarrollo de talleres de memoria con metodología especializada para mujeres, con un plan de trabajo a desarrollar el primer semestre para definir la cobertura y localización.                                                                                        |
| 4 | Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género. | Incorporación de cláusula de género en convenios de prestación de servicios, bases de licitación y términos de referencia, así como en convenios de colaboración que se celebren entre la Subsecretaría De Derechos Humanos y otras instituciones públicas o privadas. |
| 5 | Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.  | Incorporación del enfoque de género en la base de datos y estadísticas de los cursos de formación y capacitación en derechos humanos impartidos por el servicio.                                                                                                       |