

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	DEFENSORIA PENAL PUBLICA	CAPÍTULO	09

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	30.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
Total	100.00	6

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

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 / 8) * 100]		20.00

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etap 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
Etap 2	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
Etap 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etap 4	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
Total		10%

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

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	5%

	Estado Verde, la concientización y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental 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 la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	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 y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
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		30%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left(\frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	90.82 % [[5.953.753 /6.555.370)*100]		5.00

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

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, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	5%
Etapas 2	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
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 usuaria.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
Total		20

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
----	--------------------	------------

1	Transformación Digital	15.00
Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
Total		15

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

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	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.	Diseñar e Implementar un plan de trabajo relativo a la prevención de las conductas VALS que contemple difusión y capacitación con el Comité de Buenas prácticas laborales, del Procedimiento de prevención, denuncia y sanción de la violencia en el trabajo, la discriminación, y el acoso laboral y sexual, considerando el nuevo contexto de aplicación de la Ley Karin, con enfoque de género y DDHH para el personal que trabaja y se relaciona en la DPP, con acciones de seguimiento y evaluación.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Diseño e implementación de un plan de difusión interna y externa 2025 con enfoque de género que incluya el diagnóstico, diseño, e implementación de las actividades.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Diseñar y ejecutar un plan de actividades para la implementación permanente del Manual de actuaciones mínimas en igualdad de género.
4	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Diseñar y ejecutar un plan de actividades para la mantención de la implementación del plan piloto de defensa especializada de género en la Defensoría Penal Pública con base en modelo ejecutado en el año 2024.