

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2026

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	35.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	25.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	40.00	2
Total	100.00	6

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

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	15.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Eta pa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	7.50%
	Objetivo 2: El servicio genera y difunde un diagnóstico institucional que incluye los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, de manera participativa, y el ausentismo laboral.	
Eta pa 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 y del ausentismo laboral.	7.50%
Eta pa 3	Objetivo 1: El servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo y del ausentismo laboral.	0.00%
Eta pa 4	Objetivo 1: El servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales y ausentismo laboral.	0.00%
Total		15%

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	15.00

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 y la concientización de sus colaboradores.	5.00%
	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.	
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y elaborar un plan de gestión ambiental, a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5.00%
Etapa 3	Objetivo 1: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5.00%
Etapa 4	Objetivo 1: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0.00%
Total		15%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	90.48 % [[6.035.128 /6.670.144)*100]		10.00

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
Etapa 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.	5.00%
	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.	
Etapa 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.	5.00%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5.00%
Etapa 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.	5.00%
Total		20

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Transformación Digital	20.00

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.	6.67%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	
Etapa 2	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	6.67%
Etapa 3	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	6.66%
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.	0.00%
Total		20

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.	Diseño e implementación de un plan de trabajo para definir una política de gestión de personas inclusiva con transversalización del enfoque de género.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Diseño e implementación de un plan de difusión interna y externa 2026 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, ejecutar y evaluar 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, ejecutar y evaluar un plan de actividades para la continuidad de la implementación del piloto del Modelo de defensa especializada de género en la Defensoría Penal Pública.