



10 ENE 2025

23 ABR 2025

**ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2025 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DEL ARTÍCULO 6° LEY N°19.553, DE GENDAMERÍA DE CHILE, SERVICIO NACIONAL DE MENORES, SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN, SERVICIO MÉDICO LEGAL, SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS Y SERVICIO NACIONAL DE REINserCIÓN SOCIAL JUVENIL.**

**DECRETO EXENTO N° 3229**

SANTIAGO, 31 DIC 2024  
**Hoy se Decretó lo que Sigue:**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Artículo 32° N°6 del Decreto Supremo N°100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; el Artículo 6° de la Ley N°19.553, que Concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica, y sus modificaciones; el D.S. N°1.232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°19.553; el Decreto N°432, de 28 de noviembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2025; en el Decreto Supremo N°19, de 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Faculta a los Ministros de Estado para firmar "Por orden del Presidente de la República"; y la Resolución N°6 de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón;

**CONSIDERANDO:**

- 1) Que la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de objetivos de gestión comunes para todas las instituciones del Sector Público, considerados esenciales para el desarrollo eficaz y transparente de la gestión.
- 2) Que, el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro del cual dependa o con el cual se relacione, un Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año siguiente, el cual contendrá los objetivos de Gestión Eficaz, de Eficiencia Institucional y de Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza, que permitan la medición de su grado de cumplimiento, todo ello sobre la base de un Programa Marco.
- 3) Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2025 propuesto por el Comité Técnico del PMG, fue aprobado por el Decreto N°432 de 28 de noviembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, suscrito además por la ministra del Interior y Seguridad Pública y por el ministro Secretario General de la Presidencia.

OF DE PARTES DIPRES  
10.01.2025 09:31

OF DE PARTES DIPRES  
23.04.2025 11:10

00412/2025

4) Que, una vez acordada la formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión con el Jefe Superior del Servicio, el Ministro del ramo debe comunicarlo al Ministro de Hacienda para que este analice su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada Institución.

5) Que la formulación del PMG 2025 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en el/los Certificado/s que a continuación señala(n):

Servicio	N° Certificado
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA	21176
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	21594
SERVICIO NACIONAL DE MENORES	21596
SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL	21598
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA (Secretaría y Administración General Ministerio de Justicia)	21589
GENDARMERÍA DE CHILE	21592
SERVICIO MÉDICO LEGAL	21631
SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS	21601

6) Que el artículo 6° de la ley N°19.553 establece que un decreto supremo del Ministerio del ramo, suscrito además por el Ministro de Hacienda fijará los objetivos de gestión a alcanzar por los Servicios en cada año;

7) Que procede fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar en el año 2025 por el/los Servicio/s que se indica/n:

Servicio
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA (Secretaría y Administración General Ministerio de Justicia)
GENDARMERÍA DE CHILE
SERVICIO MÉDICO LEGAL
SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS

8) Que los requisitos técnicos para verificar el cumplimiento de los objetivos de gestión se encuentran señalados en el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2025, según se indica en el Considerando tercero;

## D E C R E T O:

**PRIMERO:** Establézcanse los siguientes objetivos de gestión e indicadores/sistemas y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2025, para el/los siguiente/s Servicio/s:

Servicio
GENDARMERÍA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
SERVICIO MEDICO LEGAL
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA (Secretaría y Administración General Ministerio de Justicia)
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA
SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS
SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	GENDARMERIA DE CHILE	CAPÍTULO	04

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25,00%	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40,00%	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35,00%	2
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>

### 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 % [(5 / 8 ) * 100]		15,00

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	10,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para 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%
Etapa 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%
Etapa 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30,00%

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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	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%
Etapa 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%
Etapa 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%
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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	105.48 % [[147.656.307 / 139.982.442]*100]		10,00

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
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%
	Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría y su difusión.	5%
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 usuaría y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y lo difunde interna y externamente.	5%
Etapa 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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20%</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
2	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%

<b>Etapa 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

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.	Diseño de Curso de Género para el funcionariado penitenciario uniformado en etapa de formación en la Escuela Institucional, con el objetivo de cimentar un enfoque inclusivo en la gestión de personas y la prevención de desigualdades.
2	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.	Curso titulado Género y Criminología Feminista, cuyo objetivo general es presentar aportes desde esta perspectiva criminológica en conceptualizaciones e intervención con enfoque de género en la población penal. Dicha actividad de 16 horas de duración, incluida en el Plan anual de capacitación, está destinada a 100 funcionarios/as que se desempeñen en unidades penales y/o departamentos dependientes de la Subdirección de Reinserción Social.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Elaboración de material técnico y desarrollo de una acción de transferencia técnica: Se realizará una ampliación de la guía técnica realizada durante el 2024, de responsabilidad de la Encargada de Género, que señale lineamientos para la incorporación del enfoque de género en la valoración e intervención criminológica de la población penal. Se efectuará una presentación de esta guía a profesionales de los Departamentos de la Subdirección de Reinserción social.
4	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Colocación laboral de mujeres, procurando fortalecer la autonomía económica de las mujeres que han sido sancionadas penalmente, mediante el seguimiento de la colocación en un puesto de trabajo dependiente o independiente de mujeres usuarias de los programas de reinserción laboral, respecto de las aquellas que reciben intervención laboral. Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de usuarias de los Programas de reinserción laboral colocadas en un trabajo el año } t / N^{\circ} \text{ de usuarias con intervención laboral el año } t) * 100$ . La medición será verificada con las bases de datos de las usuarias colocadas en un trabajo en el año 2025 y de las usuarias intervenidas laboralmente. Se considerará también como verificador una minuta indicando orientaciones y acciones realizadas en los procesos de capacitación y colocación de mujeres.
5	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Estudio de Caracterización de Personas LGBTIQ+ cumpliendo penas privativas de libertad. Considerando variables de interseccionalidad en la población penal, se propone un estudio de tipo exploratorio descriptivo, para caracterizar variables sociodemográficas y criminológicas de personas que se autodeclaran LGBTIQ+, que se encuentren privadas de libertad y vigentes como parte de la población penal de Gendarmería de Chile, al 31 de marzo del 2025, para proceder a analizar los datos y elaborar el informe durante el segundo semestre del 2025. El verificador será un informe de ejecución de la medida, visado por el Subdirector de Reinserción Social. Se contempla la realización de una acción de difusión de los resultados parciales de esta investigación durante el segundo semestre.

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE MENORES	CAPÍTULO	07

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	40,00%	1

Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	20,00%	1
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	40,00%	1
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40,00%)

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]		40,00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de 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	109.03 % [[16.655.864 / 15.276.561 ] * 100]		20,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	40,00

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.	20%
	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%
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.	0%
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.	15%
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.	0%
	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.	0%
<b>Total</b>		<b>40%</b>

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	N° de Compromisos
------------------	-------------------

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Difusión de iniciativas que promueven la equidad de género en el quehacer del Servicio a nivel interno y externo en: 1-Resultados de Estudio de Caracterización de Mujeres atendidas en SENAME (2024). 2-Difusión y promoción de procedimiento VALS (actualización de acuerdo con Ley Karin). 3-Otras iniciativas relativas a Transversalización del Enfoque de Equidad de Género en el Servicio que se desarrollen durante el año 2025.  El medio de verificación: Informe Final sobre Actividades de Difusión Interna y Externa.
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Implementación de la Política para el abordaje de la diversidad sexual de SENAME mediante la elaboración y transferencia a Direcciones Regionales de SENAME de la "Guía para la intervención con Perspectiva de género en programas del Medio libre ejecutados por Organismos Colaboradores del Servicio 2025", La Guía pondrá énfasis en la implementación de las recomendaciones técnicas elaboradas por el Servicio en materia de género y la elaboración de protocolos para el abordaje de la diversidad sexual.  Medio de verificación: Informe final de Implementación 2025.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Estudio estadístico sobre situación de jóvenes mujeres usuarias del Servicio Nacional de Menores en el marco de la Ley N°20.084, considerando variables de interés, pertinentes a la población femenina registradas en la base de datos del Servicio "SENAINFO".  Medio de verificación: Informe Final del Estudio.

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	CAPÍTULO	02

### Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25,00%	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40,00%	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35,00%	2
Total	100,00%	6

### 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	50.0 % [(4 /8) *100]		15,00

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

1	Riesgos Psicosociales laborales	10,00
---	---------------------------------	-------

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para 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/SUSES0, de manera participativa.	5%
Etapa 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%
Etapa 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30,00%

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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	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%
Etapa 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%
Etapa 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%
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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	88.50 % [(101.886.891 / 115.126.431) * 100]		10,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	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 Usuaria 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%
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%
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%
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.	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%
<b>Total</b>		<b>20%</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
2	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%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

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	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Se elaborará una Política de Género del Servicio, de manera participativa, con funcionarias de todo el país, y con apoyo de la Mesa institucional de Género. Esta política está basada en el diagnóstico de género 2022, así mismo contendrá un análisis del avance de los 35 indicadores del plan de transversalización del Servicio, visibilizando los principales avances en materia de género, así como de brechas que aun persisten. El medio de verificación corresponde al libro de la Política de Género, el cual estará publicado en la página web del Servicio.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Se publicarán 3 videos con contenidos del Programa Registro Civil te Cuida, relevando los testimonios de personas cuidadoras que han accedido a estas prestaciones en las distintas oficinas del país. Los videos se publicarán en la página web del Servicio.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Se desarrollará una asistencia técnica al Programa Registro Civil te Cuida. Esta asistencia técnica considerará abordar condiciones o restricciones que afectan a las mujeres en el

		ejercicio de su autonomía, en el marco de los cuidados, a través de talleres dirigidos a funcionarios y funcionarias que han implementado iniciativas del Programa en sus oficinas. El medio de verificación será un informe con el resultado de los talleres y una guía metodológica.
4	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Se aumentará la cobertura del Programa Registro Civil Te Cuida en un 80% del total de oficinas. Para ello, se contratará un servicio que permita la habilitación de al menos 40 oficinas. El medio de verificación será un informe con fotografías de las implementaciones.

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

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	25,00%	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40,00%	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35,00%	2
Total	100,00%	6

### 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 % [(5 /8)*100]		15,00

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	10,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para 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%
Etapa 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%
Etapa 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
Total		10%

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
----------------------	----------------------	---------------------------------

<b>Etapas 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	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%
<b>Etapas 2</b>	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%
<b>Etapas 3</b>	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%
<b>Etapas 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	103.34 % [(20.724.509.000 / 20.055.200.000) * 100]		10,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	20,00

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, Experiencia Usuaria 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%
<b>Etapas 2</b>	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%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
<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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20%</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
2	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%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

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.	Elaboración de Propuesta de Política Institucional de Igualdad de Género, definida mediante la implementación de un plan de trabajo anual que será entregada a Dirección Nacional por parte de Área de Gestión institucional (AGI) que establezca principios rectores para la implementación e interpretación de ejes, objetivos y líneas de acción estratégicas con incidencia en: productos brindados a clientes y a la ciudadanía, en el ámbito médico-legal y de docencia, investigación y extensión, de cultura organizacional y procesos administrativos con especial foco en gestión de desarrollo de personas.
2	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.	Capacitación Avanzada de Introducción de Ley de Identidad de Género, impartido en plataforma virtual de Instituto Carlos Ybar, al menos de 16 horas. El perfil tiene foco especial a funcionarias y funcionarios del Servicio Médico Legal y se ampliará a funcionarias y funcionarios del intersector, de carácter abierto y estará integrada en el PAC institucional 2025.
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Realización VIII Encuentro Nacional de Género Año 2025, con el objetivo de 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.
4	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	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. 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) Meta 2025: Mide. Período de Medición: Enero a Diciembre de 2025.  Medición Indicador: Porcentaje de Informes Periciales de ADN Filiación, despachados en un plazo igual o inferior 65 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t. Medición de Indicador de Producto Estratégico "Información Pericial Laboratorio" de subproducto "Exámenes de ADN Nuclear y Mitocondrial". Dicho subproducto está contenido en Formulario A 1, Ficha de Identificaciones Estratégicas Año 2023-2026 de Servicio Médico Legal Fórmula de Cálculo: (N° de informes periciales de ADN Filiación despachados en un plazo igual o inferior a 65 días hábiles en año t/N° total de informes periciales de ADN Filiación despachados en año t)*100 Meta 2025: Mide, Período de Medición: Enero a Diciembre de 2025.

5	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Producción estadística y registro de la actividad pericial por sexo y territorio. 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 2025 y enero - noviembre de 2025. Ambos informes serán publicados y difundidos en Pauta Noticiosa de SML y en Banner de Género de Página Web del Servicio Médico Legal.
---	--	--

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA (Secretaría y Administración General Ministerio de Justicia)	CAPÍTULO	01

### 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 indicador	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	10,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para 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/SUSES0, de manera participativa.	5%
Etapa 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%
Etapa 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etapa 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
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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	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%
Etapa 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%
Etapa 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%
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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	84.95 % [(128.958.104 / 151.809.651) * 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
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%
	Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría y su difusión.	5%
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 usuaría y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y lo difunde interna y externamente.	5%
Etapa 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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	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%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

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	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Formalización de la mesa de género de la Subsecretaría de Justicia.
2	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Elaboración de procedimiento administrativo para la aplicación de la ley 21.120 (reconocimiento y protección a la identidad de género) y las leyes sobre cambio de nombre y apellido.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Elaboración de protocolos primera acogida en violencia de género, para personas que atienden público.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Estadísticas y/o base de datos de las Unidades de Reducción de condena, Indultos y Traslados desagregadas por sexo.

# 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
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>

### 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 indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales				10,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para 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%
Etapa 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%
Etapa 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

### 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
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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	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%
Etapa 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%

Etapa 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%
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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	90.82 % [[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
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%
	Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría y su difusión.	5%
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 usuaría y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y lo difunde interna y externamente.	5%
Etapa 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%
<b>Total</b>		<b>20%</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
2	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%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

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.

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

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%	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40,00%	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35,00%	2
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	62.5 % [[5 / 8] * 100]		15,00%

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
2	Riesgos Psicosociales laborales	10,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para 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/SUSES0, de manera participativa.	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%
<b>Etapa 2</b>	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%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	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%
<b>Etapa 2</b>	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%
<b>Etapa 3</b>	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%
<b>Etapa 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	136.10 % [[686.681 / 504.542] * 100]		10,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	20,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 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, Experiencia Usaria 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 usaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre	5%

	atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	
<b>Etapa 2</b>	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%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
<b>Etapa 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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20%</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
2	Transformación Digital	15,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	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%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%
<b>Etapa 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>15</b>

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.	Elaboración de manual de investigación para procedimiento de denuncia, investigación y sanción VALS con perspectiva de género.
2	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.	Capacitación sobre Manual de Lenguaje Inclusivo y No Sexista del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Incorporación de perspectiva de género en las bases administrativas de los fondos de proyectos de cultura y sitios de memoria del área de Memoria Histórica de la Unidad Programa de Derechos Humanos del año 2025.
4	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Incorporar perspectiva de género a la metodología que elaborará los relatos de las trayectorias de víctimas que componen el Plan Nacional de Búsqueda Verdad y Justicia (PNVJ).
5	Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.	Informe anual de la implementación del Protocolo de Defensores con perspectiva de género.

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL	CAPÍTULO	10

### Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	80,00%	3
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	5,00%	1
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	15,00%	2
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 80,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Tasa de Accidentes Laborales	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$		X	5,00
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$		X	5,00

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
3	Planificación, Monitoreo y Evaluación	70,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La Institución implementa y/o actualiza un proceso de Planificación Estratégica de acuerdo con su norma orgánica y las definiciones estratégicas ministeriales (A0) y las presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente (Formulario A-1 Definiciones Estratégicas).	50%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: La Institución diseña el Sistema de Información para el Monitoreo y Evaluación (SIM&E) tomando como base la planificación estratégica establecida en la etapa anterior y considerando al menos los instrumentos de planificación, monitoreo y evaluación que aplique, así como la identificación de los indicadores de desempeño relevantes.	20%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: La Institución tiene en pleno funcionamiento el SIM&E, mide los indicadores de desempeño construidos e informa los instrumentos de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: La Institución evalúa el Sistema de Información para Planificación, Monitoreo y Evaluación implementado, y que asegura la calidad de la información.	0%
	Objetivo 2: La institución evalúa el desempeño institucional del año anterior e informa al Jefe(a) de Servicio.	0%
<b>Total</b>		<b>70%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 5,00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el$		X	5,00

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

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 15,00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Transformación Digital	10,00

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.	0%
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%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

N°	Nombre del indicador	Objetivo de Gestión	Ponderador
2	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (Solicitudes de Acceso a la Información Pública)	Cumplir requisito técnico N°6 del objetivo 2 de la etapa 1, esto es: "El Servicio sistematiza y analiza la información de las solicitudes de acceso a la información pública del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes".	5,00

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	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Creación de Comité de Género Institucional, oficialización de Encargada de Equidad de Género del Servicio y Plan de Trabajo al año t.  Medios de Verificación: 1. Resolución que crea Comité de Género Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. 2. Resolución que oficializa encargada de género del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. 3. Plan de Trabajo firmado por Directora Nacional.
2	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.	Capacitar al 15% de la dotación del Servicio acotado a Dirección Nacional y Macrozona Norte (aprox. 100 personas) en igualdad de género nivel básico. La capacitación tendrá una duración mínima de 8 hrs. En cuanto a los contenidos, estos serán de acuerdo a lo aprobados por la Red de Expertos (as) antes de implementarlas y estarán comprometidas en el Plan de Capacitación (PAC).  Medios de Verificación: 1. Contenidos de la Capacitación 2. Asistencia
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Estadísticas y Estudios formulados por el servicio en el año t, desagregados por sexo/género.  Estudios realizados por el servicio incorporando enfoque de

	3 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Estadísticas y Estudios formulados por el servicio en el año t, desagregados por sexo/género.</p> <p>Estudios realizados por el servicio incorporando enfoque de género (mujeres migrantes ingresadas, mujeres en calidad de madre ingresadas, etc).</p> <p>Medios de Verificación: 1. Informes evacuados por la Subdirección Técnica del Servicio de Reinserción Social Juvenil, en el año t.</p>
--	--	---

**SEGUNDO:** Establézcanse las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco 2025 para el/los Servicio/s que se indica/n:

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE MENORES	CAPÍTULO	07

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio Nacional de Menores (SENAME) compromete el Sistema de Gestión de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los requisitos técnicos N°2 y N°3 del objetivo N°2 de la Etapa 1, y de todos los requisitos técnicos de la Etapa 2. Esto, dado el contexto de cierre del SENAME el 12 de enero de 2026.
Eficiencia Institucional	Estado Verde	El Servicio Nacional de Menores (SENAME) compromete el Programa Marco 2025 a excepción del Sistema de Gestión de Estado Verde del Objetivo de Gestión N°2: Eficiencia Institucional. Esto, dado el contexto de cierre del SENAME el 12 de enero de 2026.
Gestión Eficaz	Riesgos Psicosociales laborales	El Servicio Nacional de Menores (SENAME) compromete el Programa Marco 2025 a excepción del Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales Laborales del Objetivo de Gestión N°1: Gestión Eficaz. Esto, dado el contexto de cierre del SENAME el 12 de enero de 2026.
Calidad de Servicio	Transformación Digital	El Servicio Nacional de Menores (SENAME) compromete el Programa Marco 2025 a excepción del Sistema de Gestión de Transformación Digital del Objetivo de Gestión N°3: Calidad de los Servicios. Esto, dado el contexto de cierre del SENAME el 12 de enero de 2026.

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	GENDARMERIA DE CHILE	CAPÍTULO	04

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los Requisitos Técnicos 2 y 3 del Objetivo 2 de la Etapa 1, vinculados a la medición de satisfacción usuaria.
Eficiencia Institucional	Estado Verde	El Servicio compromete el Sistema de Estado Verde de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de la Etapa 1, Objetivo 1, Requisito Técnico N°4 referido a la definición del alcance gradual de la implementación del Sistema, reemplazando donde dice "el primer, segundo y/o tercer año", por "seis años contados desde el año 2023"

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

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/as, el Sistema Calidad

de Servicio y Experiencia Usaria de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepci3n de los requisitos t3cnicos 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE REINSERCI3N SOCIAL JUVENIL	CAPÍTULO	10

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificaci3n
Eficiencia Institucional	Estado Verde	El Servicio compromete el Objetivo 1: Eficiencia Institucional para el ańo 2025 a excepci3n del Sistema Estado Verde.
Gesti3n Eficaz	Medidas de Equidad de G3nero	El Servicio compromete el Objetivo N°1 Gesti3n Eficaz de acuerdo con el Programa Marco PMG 2025, no obstante, en el indicador Medidas de Equidad de G3nero se compromete a lo menos una medida estrat3gica de igualdad de g3nero.
Gesti3n Eficaz	Tasa de Accidentes Laborales	El Servicio compromete parcialmente el requisito N°3 del Indicador "Tasa de Accidentes Laborales", excluyendo la macrozona sur.
Calidad de Servicio	Transformaci3n Digital	El Servicio compromete parcialmente el requisito N°3 del Objetivo N°2, Etapa N°1, el cual hace referencia a aplicar el instrumento "pauta de evaluaci3n de sitios web y servicios digitales", no obstante, se compromete 3nicamente para P3gina Web.

AN3TESE Y COMUNIQUESE

POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

DOCUMENTO TRANSCRITO  
CONFORME A SU ORIGINAL



*[Handwritten signature]*  
**ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**  
 MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS (S)



*[Handwritten signature]*  
**JAVIERA MARTINEZ FARIÑA**  
 MINISTRA DE HACIENDA (S)

Lo que transcribo para su conocimiento  
 Le saluda atentamente:



*[Handwritten signature]*  
**MACARENA CORTES CAMUS**  
 Subsecretaria de Justicia (S)

