

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE MENORES	CAPÍTULO	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
•Conocimiento para el desarrollo de la oferta programática de SENAME	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS en el periodo respondidas dentro de los 10 días hábiles siguientes respecto al total de quejas y reclamos recibidos en el periodo.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS en el periodo respondidas dentro de los 10 días hábiles siguientes /N° total de quejas y reclamos recibidos en el periodo.)*100)</p>	n.c.	n.c.	88.4 %	0.0 %	90.4 %	94.4 %	16%	<p style="text-align: center;"><u>Base de Datos/Software</u> tierra.sename.cl/oirs/</p> <p style="text-align: center;"><u>Reportes/Informes</u> Informe Sistematización plazo respuesta reclamos/quejas OIRS</p>	1

¹ Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Prestaciones de promoción de derechos y prevención de la vulneración de los mismos para niños, niñas y adolescentes.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección por causales asociadas a la intervención, que no reingresan en un periodo de 12 meses a la misma línea de atención respecto del total de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistem</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p>	<p>((Número de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección por causales asociadas a la intervención, que no reingresan en un periodo de 12 meses a la misma línea de atención/Número de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	<p>69.2 %</p> <p>69.7%</p> <p>68.7%</p>	<p>70.8 %</p> <p>70.4%</p> <p>71.1%</p>	<p>0.0 %</p> <p>0.0%</p> <p>0.0%</p>	<p>0.0 %</p> <p>0.0%</p> <p>0.0%</p>	<p>70.0 %</p> <p>70.0%</p> <p>70.0%</p>	<p>71.0 %</p> <p>71.0%</p> <p>71.0%</p>	<p>17%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Información y registro de usuarios de Sename.</p>	<p>2</p>
<p>•Prestaciones para adolescentes imputados y/o condenados/as, conforme a estándares definidos por la Ley 20.084</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de adolescentes infractores egresados de sanciones administradas directa o indirectamente por SENAME, que no reingresan al Sistema de Justicia Juvenil sancionados por nuevos delitos dentro de los 12 meses siguientes a su egreso respecto del tot</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p>	<p>((Número de adolescentes infractores egresados de sanciones administradas directa o indirectamente por SENAME, que no reingresan al Sistema de Justicia Juvenil sancionados por nuevos delitos dentro de los 12 meses siguientes a su egreso/Número de adolescentes egresados del Sistema de Justicia Juvenil.)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	<p>57.2 %</p> <p>70.4%</p> <p>55.7%</p>	<p>59.0 %</p> <p>73.2%</p> <p>57.2%</p>	<p>0.0 %</p> <p>0.0%</p> <p>0.0%</p>	<p>0.0 %</p> <p>0.0%</p> <p>0.0%</p>	<p>61.6 %</p> <p>62.1%</p> <p>61.5%</p>	<p>61.9 %</p> <p>62.0%</p> <p>61.9%</p>	<p>17%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Información y registro de usuarios de Sename</p>	<p>3</p>

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	No-tas
•Conocimiento para el desarrollo de la oferta programática de SENAME	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de adolescentes egresados del Sistema de Protección que ingresan a medidas y sanciones del Sistema Justicia Juvenil respecto del total de adolescentes egresados del Sistema de Protección. Aplica Desagregación por Sexo: SI	((Número de adolescentes egresados del Sistema de Protección que ingresan a medidas y sanciones del Sistema Justicia Juvenil/Número de adolescentes egresados del Sistema de Protección.)*100) Mujeres: Hombres:	6.4 %	0.0 %	6.9 %	0.0 %	6.6 %	6.6 %	16%	Base de Datos/Software Sistema de Información y registro de usuarios de Sename.	4
•Prestaciones para adolescentes imputados y/o condenados/as, conforme a estándares definidos por la Ley 20.084	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de adolescentes egresados de SBC, que cumplen efectivamente con la reparación y/o el servicio pactado, respecto del total de adolescentes egresados de SBC Aplica Desagregación por Sexo: SI	((Número de adolescentes egresados de Programas de Reparación del Daño y Servicio en Beneficio de la Comunidad que cumplen efectivamente con la reparación y/o el servicio pactado/Número total de adolescentes egresados de Programas de Reparación del Daño y Servicio en Beneficio de la Comunidad que se comprometen a cumplir con la sanción)*100) Mujeres: Hombres:	56.4 %	0.0 %	76.2 %	0.0 %	79.3 %	79.5 %	17%	Base de Datos/Software Sistema de Información y Registro de Usuarios de SENAME	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Prestaciones de protección y restitución de derechos para niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos</p> <p>– Programa de adopción</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Porcentaje de niños y niñas con sentencia de adopción en el año t con respecto al total de egresados con fines de adopción de la red SENAME en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p>	<p>((Número de niños y niñas con sentencia de adopción en el año t/Número de niños y niñas egresados con fines de adopción de la red SENAME en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	<p>92 %</p> <p>98%</p> <p>87%</p>	<p>89 %</p> <p>90%</p> <p>88%</p>	<p>95 %</p> <p>0%</p> <p>0%</p>	<p>0 %</p> <p>0%</p> <p>0%</p>	<p>93 %</p> <p>94%</p> <p>93%</p>	<p>94 %</p> <p>94%</p> <p>94%</p>	<p>17%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe del archivo de certificados de nacimiento de los niños y niñas con inscripción civil de su nuevo estado.</p>	<p>6</p>

Notas:

1.-Este indicador que mide la satisfacción del cliente/usuario/beneficiario y ciudadanía en general, es uno de los componentes principales de la modernización del estado. Una prioridad gubernamental es facilitar la relación entre el Estado y las personas, garantizando y fortaleciendo la participación, aumentando la eficacia y eficiencia de la Administración y, en definitiva, incrementar y reforzar el principio del Estado al servicio de las personas. Por otra parte, brindar una respuesta oportuna y acortar al mínimo los plazos de la misma cumple además, con las disposiciones contenidas en la Ley 19.880, que rige los actos administrativos de la administración del estado. El flujo que tiene este tipo de solicitud es lo más expedito posible para generar una respuesta oportuna al ciudadano que presenta el reclamo o queja. Este va de la OIRS al Director/a Regional de SENAME, quien lo deriva al área técnica competente (protección, adopción o justicia juvenil) para respuesta. Además, el software que se utiliza cuenta con una aplicación que permite subir documentos de manera que la respuesta es verificable.

2.-Este es un indicador nuevo. En este se agrupa la medición de resultados de la totalidad de las modalidades o líneas de atención del área de protección de la oferta programática del Servicio y que hasta el año 2012 se hacía a través de 4 indicadores que medían en forma separada los resultados intermedios. Esto con el objeto de tener una mirada global y abarcar un porcentaje más representativo de gasto presupuestario. El objetivo de este indicador es medir si la intervención efectuada por los equipos de los proyectos especializados y las modalidades de atención contribuyen a evitar que los niños/as re-ingresen a la red, analizar las causas de los reingresos e introducir las acciones correctivas que se requieran.

3.-Este es un indicador nuevo. A través de él se mide el resultado de la intervención realizada en los Programas de Sanciones Privativas y No Privativas de Libertad (Centros de Cumplimiento de Condena Privativas de Libertad, es decir, Centros con Régimen Cerrado, CRC y Centros Semicerrados, CSC administrados directamente por el Servicio y Programa de Libertad Asistida, PLA y Programa de Libertad Asistida Especial, PLE, en Medio Libre, administradas por privados. Todo este tipo de sanciones pueden ser aplicadas por un Tribunal a jóvenes condenados por infracción a la ley. La variación en la metodología de medición se produce porque se incluyen solo los adolescentes que al momento del egreso tengan hasta 17 años y 6 meses teniendo probabilidades de reingresar antes de su mayoría de edad por pasar a ser sujetos de GENCHI

4.-Se crea este indicador para medir la eficacia de los programas de protección y el efecto de prevención en el ingreso de adolescentes al área de infractores de Ley. Este indicador genera un dato de reingresos de protección a justicia juvenil respecto del universo de población de protección, por lo que es posible analizar cuáles son los programas en los que los niños/as y adolescentes permanecieron y reingresaron o no reingresaron por infracciones de ley. La medición es de 12 meses después del egreso desde protección.

5.-SBC significa programas de reparación del daño y servicios en beneficio de la comunidad. La reparación de daño y servicio en beneficio de la comunidad es una sanción en medio libre que puede imponer un tribunal. En específico, este indicador mide en los y las adolescentes que fueron egresados de este tipo de proyecto (programa) el cumplimiento efectivo de la reparación y/o servicio pactado, debiendo incrementarse en la medida que se realiza una gestión técnica adecuada.

6.-Los postulantes a adoptar un niño/a deben cumplir los requisitos que establece la Ley de Adopción y los procedimientos para certificación de idoneidad incorporándose a un registro. Una vez decidida cuál será la familia para el niño/a, se presenta al Tribunal de Familia la/las alternativa/as escogida/as siendo el Tribunal el que determina quién será la familia para ese niño/a con el Cuidado Personal (entrega física). Las familias adoptivas deben tramitar la sentencia judicial que declara al niño/a adoptado como hijo/a y se procede a su inscripción en el Registro Civil con su nueva filiación, lo que se verifica con su nuevo Certificado de Nacimiento. La relevancia de esta gestión es que al niño/a se le restituye el derecho a vivir y pertenecer a una familia que satisfaga sus necesidades básicas, afectivas y sociales. A partir de la sentencia el SENAME no tiene competencia para vincularse con la familia adoptiva así como ningún otro órgano del Estado dando por superada la vulneración de sus derechos, por lo cual, éste es un indicador de resultado final. El tiempo del proceso completo de adopción es de aproximadamente 1 año 3 meses, desde el inicio de la causa de susceptibilidad hasta la sentencia de adopción dependiendo de la edad, situación social y Tribunal que tramita el caso.