

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance		
			I		
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	----------------------	----------	------	-------	---

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 60.00%

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de niños/as de menos de 6 años de edad de centros residenciales desinternados oportunamente con familias en el año t respecto del total de niños/as de menos de 6 años atendidos en centros residenciales en el año t	$(N^{\circ} \text{ de niños/as de menos de 6 años de edad de centros residenciales egresados oportunamente con familias en el año t} / N^{\circ} \text{ de niños/as de menos de 6 años de edad atendidos en centros residenciales en el año t}) * 100$	17.0 %	Menor	5.00	1
2	Porcentaje de niños/as y adolescentes ingresados directamente a un Programa de Reparación de Maltrato (PRM) del total de niños/as y adolescentes con orden de ingreso de Fiscalías y/o Tribunales de Justicia en el año t	$(N^{\circ} \text{ de niños(as) y adolescentes ingresados directamente a PRM en el año t} / N^{\circ} \text{ de niños(as) y adolescentes con orden de ingreso a PRM por Fiscalías y/o Tribunales de Justicia en el año t}) * 100$	50.0 %	Menor	5.00	2

3	Porcentaje de adolescentes egresados de Programas de Reparación del Daño y Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC) en el año t, que cumplen efectivamente con la reparación y/o el servicio pactado	(N° de adolescentes egresados de SBC en año t que cumplen efectivamente con la reparación y/o el servicio pactado/N° total de adolescentes egresados de SBC en año t que se comprometen a cumplir con la sanción)*100	80.6 %	Mediana	15.00	3
4	Porcentaje de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS en el año t respondidas dentro de los 10 días hábiles siguientes respecto al total de quejas y reclamos recibidos en el año t	(N° de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS en el año t respondidas dentro de los 10 días hábiles siguientes/N° total de quejas y reclamos recibidos a través de la OIRS en el año t)*100	96.9 %	Alta	20.00	4
5	Porcentaje de diagnósticos realizados por los Proyecto de Diagnóstico Ambulatorio (DAM) en un tiempo menor a 38 días corridos desde la orden de tribunal respecto al total de diagnósticos realizados por los DAM en el año t	(N° de diagnósticos realizados por los DAM en año t en un tiempo menor a 38 días corridos desde la orden de tribunal/N° total de diagnósticos realizados por los DAM en año t)*100	53.0 %	Mediana	15.00	5

- 1 Se excluyen de la medición las Residencias para Mayores (RPM), las Residencias para Madres Adolescentes (RPA) y las Residencias para Hijos de Madres Reas RPR, debido a que en el primer caso se trata de población mayor a 6 años (indicador está midiendo a los menores de esa edad) y en las otras residencias, los niños permanecen con sus madres, que constituyen su familia de origen.  
Desinternados oportunamente significa que los niños/as menores de 3 años de edad debieran egresar con familia con no más de 6 meses de permanencia en las residencias y en el caso de los niños/as mayores de 3 y menores de 6 su permanencia no debe ser mayores a 9 meses.
- 2 Se entiende por "Ingresados directamente" aquellos casos que no se registran en la Lista de Espera. Puede ocurrir que se produzca unos días de desfase entre la orden del Tribunal y el ingreso efectivo por causas administrativas, sin embargo no alcanzan a ser registrados en la Lista de Espera por lo que son considerados como ingresados directamente al Programa de Reparación de Maltrato.
- 3 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.
- 4 Los hitos para cálculo de tiempo de demora de respuesta intermedia, son las fechas de ingreso de la solicitud en la aplicación OIRS y la fecha de término que se registra en el mismo sistema.
- 5 La solicitud de servicios de diagnóstico e ingreso a Proyecto de Diagnóstico Ambulatorio (DAM) es vía Tribunales competentes: Tribunales de Familia, Fiscalías o Tribunales de Garantía y Tribunales orales en lo penal para los casos de adolescentes infractores de ley. Siempre será en el ámbito de apoyo a la autoridad judicial en el espacio jurisdiccional, según lo establecido en el Artículo 32 del Reglamento D.S. 841 del año 2005, del Ministerio de Justicia, de la Ley N° 20.032. Los 38 días corresponden a días corridos y están establecidos como 30 días hábiles en las Bases Técnicas de esa línea de atención, no obstante ante la dificultad de calcular en días hábiles se le sumaron los 8 días no hábiles.

2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 30.00%

N°	Indicador
1	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
3	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
5	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el

	año t
6	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t
7	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
8	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t
10	Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t

3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 10.00%

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	38 %	Menor	5.00
2	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	65 %	Menor	5.00