

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	5	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	9	35.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	5.00%
			Total	14	100.00%

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

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de condenados capacitados laboralmente con certificación en el año t	$(\text{Número de condenados con capacitación laboral certificada en el año t} / \text{Promedio mensual de condenados en el año t}) * 100$	9.01 % [[2520.00 / 27979.00] * 100]	Alta	20.00	1

2	Porcentaje de condenados privados de libertad que concluyen proceso educativo en el año t, respecto del total de condenados privados de libertad que accede a proceso educativo en el año t	(Número de condenados privados de libertad que concluyen proceso educativo en el año t/Número total de condenados privados de libertad que acceden a proceso educativo en el año t)*100	85.00 % [(12160.00 /14306.00 )*100]	Mediana	10.00	2
3	Tasa de internos fugados desde el interior de unidades penales en el año t, por cada 1000 internos que estuvieron bajo la custodia de Gendarmería de Chile en el año t	(N° de fugas efectivas desde el interior de unidades penales en el año t/N° de internos que estuvieron bajo la custodia de Gendarmería de Chile en el año t)*1000	0.18 número [(24.00 /130421.00 ) *1000.00 ]	Alta	10.00	3
4	Porcentaje de usuarios de los programas de reinserción laboral colocados en un trabajo, respecto del total de usuarios intervenidos en el año t	(N° de usuarios de los Programas de reinserción laboral colocados en un trabajo en el año t /N° de usuarios intervenidos en el año t)*100	35.49 % [(1567.00 /4415.00 )*100]	Mediana	10.00	4
5	Días hábiles promedio de respuesta de las solicitudes de trámites y reclamos ingresadas bajo la Ley 19.880, respecto del total de solicitudes respondidas de Trámites y Reclamos en el año t	Sumatoria de días hábiles de respuesta de solicitudes de trámites y reclamos respondidas bajo la ley 19.880 en el año t/N° total de solicitudes de trámites y reclamos respondidas en el año t	4.66 días [65528.00 /14048.00 ]	Mediana	10.00	5
Total Ponderación					60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 35.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t /N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	%
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%

5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) *100	%
8	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel II

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1 La capacitación laboral es una prestación a la cual acceden internos condenados del Subsistema Cerrado (Establecimientos Penitenciarios Cerrados tradicionales o concesionados) y Subsistema Semiabierto (Centros de Educación y Trabajo) como parte de su intervención laboral para mejorar sus competencias o capacidad de empleabilidad. Las capacitaciones son ejecutadas y certificadas por instituciones externas a Gendarmería de Chile, estando constituida la oferta en su mayoría, por cupos provenientes de convenios suscritos con el SENCE, y adicionalmente por cupos que se gestionan a nivel local y con organismos técnicos de capacitación (OTEC).  
Un interno condenado accede a la prestación de capacitación a objeto de resolver la necesidad de intervención laboral detectada por los profesionales del área psicosocial en la evaluación que realizan del sujeto, debiendo estar indicada la derivación en su Plan de Intervención Individual. Para aquellos casos que no cuenten con Plan de Intervención Individual, la derivación se realiza en el contexto de la evaluación para postulación a permisos de salida o proceso de libertad condicional, para lo que se identifica la necesidad y se realiza la proyección ocupacional con objeto de un egreso anticipado. Así también, pueden ser derivados a actividades de capacitación, con objeto de fomentar y/o fortalecer el desarrollo de actividad laboral y/o formación para el trabajo.  
Se entenderá por -condenado con capacitación laboral certificada-, aquel interno condenado del Subsistema Cerrado o Subsistema Semiabierto que ha participado, concluido y aprobado un curso de capacitación, orientado al ejercicio de un trabajo dependiente o independiente y que es entregado por organismos técnicos acreditados.  
Se entenderá como -Promedio mensual de condenados en el año t- el promedio de la existencia total mensual, al último día de cada mes, de condenados reclusos que permanecen 24 horas en las unidades penales de los Subsistemas Cerrado o Semiabierto.
- 2 Se entenderá por proceso educativo aquel que la Ley General de Educación N° 20.370 considera (en el contexto de la educación de adultos) en sus modalidades y niveles que permiten la instrucción formal regular en nivel básico o medio, incluyendo además de los cursos especiales de alfabetización; otros programas de estudios tales como los flexibles o validación de estudios-exámenes libres, siendo el acceso a este proceso educativo una herramienta de reinserción. Se entenderá que concluye su proceso educativo todo aquel condenado que finaliza el período lectivo que corresponde a la modalidad educativa que cursa, y aquellos internos que estando en cualquiera de las modalidades educativas, acceden a un permiso de salida (salida controlada al medio libre, salida laboral, u otra), obtienen indulto, obtienen libertad condicional o cumplen condena, entre otros. Se entenderá que no concluyen el proceso educativo, todos los condenados que interrumpen dicho proceso por motivos tales como: abandono voluntario, fugas, quebrantamientos y otras. Este indicador cuantifica toda la actividad educativa a la que accede la población condenada privada de libertad en los sistemas cerrado y semiabierto.
- 3 Se entiende por fuga desde el interior, la evasión de una persona condenada a pena privativa de libertad y/o en prisión preventiva desde el interior de los establecimientos penitenciarios del subsistema cerrado (población reclusa 24 horas, los apremios, la reclusión nocturna, entre otros), en el que se pierde el control físico y/o visual por parte del personal institucional. Se considera fuga inclusive a aquellas evasiones en las que el recluso sea recapturado por los organismos policiales. No se considerará como fuga desde el interior los incumplimientos de permisos de salida (Salida Dominical, Salida de Fin de Semana, Salida Controlada al Medio Libre y los permisos de Salida Laboral). Los Internos que están bajo la custodia institucional en el año t, corresponde a todas las personas que fueron atendidas por Gendarmería cada vez que ingresaron al Subsistema cerrado en el año t, por ende, un sujeto será contabilizado tantas veces ingrese al Subsistema Cerrado durante el año t
- 4 Se considerarán para el indicador los Programas de Reinserción laboral PAP (Programa de Apoyo Postpenitenciario), PRL (Programa de Reinserción Laboral) y PILSA (Programa de Intermediación Laboral en Sistema Abierto). Se entenderá por colocado laboralmente a todo(a) usuario(a) de los programas reinserción laboral obtenga o inicie un trabajo remunerado dependiente o independiente, siendo acreditado por un documento que da cuenta de su actividad laboral (contrato de trabajo y/o certificado de cotizaciones y/o liquidación de sueldo y/o inicio de actividades y/o boletas de honorarios y/o certificado laboral). Se entenderá por usuario(a) intervenido(a), aquella persona que recibe una o más prestaciones de los programas de reinserción laboral.
- 5 Para este indicador se contabilizarán sólo las solicitudes registradas en el Sistema Informático ASIAC, correspondiente a los Trámites y Reclamos. Estas solicitudes pueden ser presenciales, vía web o vía telefónica.  
Se entenderá que Trámite es el tipo de solicitud en donde el solicitante requiere al Servicio algún tipo de documento específico, ya sea pronunciamiento por parte de Gendarmería de Chile o la certificación de información Institucional. Y como Reclamo el tipo de solicitud en el cual se manifiesta la disconformidad del requirente producto de la actuación indebida del Servicio, la inatención oportuna, y/o frente a una conducta irregular de uno o de varios funcionarios de Gendarmería de Chile.  
Para los efectos de contabilizar los días de respuesta de solicitud, se considerará que todas aquellas solicitudes respondidas en menos de un (01) día, se le asignará el valor de 1 al tiempo de respuesta.  
Se considera como fecha de inicio al día en que ingresó la solicitud, considerando que si se ingresa en día inhábil, se contará a partir del día hábil siguiente. Se considera como fecha de término al día en el cual se dio respuesta positiva, negativa o parcial al solicitante.