

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

## I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	CAPÍTULO	01

## 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	4	55.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	9	40.00%
			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	13	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 de acuerdo al programa marco defonido en el Decreto 290 del 25-08-2016, con excepción del indicador de descentralización, comprometiendone una medida de desconcentración.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	La Subsecretaría de Justicia compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo de la Subsecretaría. 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: 55.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de causas resueltas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total durante el año t respecto del total de causas terminadas con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t	(Causas Terminadas del Sistema de Mediación Familiar con Acuerdo Total durante el año t/Total de causas terminadas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t)*100	60.50 % [(87257.00 /144226.00 )*100]	Mediana	15.00	1
2	Porcentaje de respuestas entregadas a los reclamos presenciales recibidos en la Oficina de Informaciones en un plazo igual o inferior a 7 días hábiles en el año t, respecto del total de reclamos recibidos en el año t	(N° de reclamos presenciales con respuesta en un plazo igual o inferior a 7 días hábiles en el año t/N° total de reclamos presenciales recibidos en la Oficina de Informaciones en el año t)*100	97.50 % [(78.00 /80.00 ) *100]	Menor	10.00	2
3	Porcentaje de centros privativos de libertad del Servicio Nacional de Menores y Secciones Juveniles de Gendarmería de Chile supervisados según estándar establecido en el año t	(N° total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI supervisados según estándar establecido en el año t/N° total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI operativos en el año t) *100	96.36 % [(53.00 /55.00 ) *100]	Menor	10.00	3
4	Promedio de días hábiles de tramitación de solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t	(Sumatoria de días hábiles de tramitación de las solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t/Número total de solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t)	4.00 días [(22320.00 /5580.00 )]	Alta	20.00	4
Total Ponderación					55.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 40.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t} / \text{Promedio anual de trabajadores en el año t}) * 100$	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	$(\text{N° de trámites digitalizados al año t} / \text{N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1}) * 100$	%
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo}) * 100$	%
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.	$(\text{N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / \text{N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	%
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$	%
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(\text{N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t} / \text{N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t}) * 100$	%
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	$(\text{N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t} / \text{N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t}) * 100$	%
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.	$(\text{N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t} / \text{N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	%

## 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

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1
  - 1.- El total de causas consideradas dentro del denominador, sólo considera las causas que al menos tuvieron una sesión conjunta de mediación; las causas frustradas sin sesión o con sesión privada (que es cuando sólo asiste una de las partes) no son incluidas dentro del universo a considerar.
  - 2.- Conceptos
    - ACUERDO TOTAL  
Una causa se encuentra en estado "acuerdo total" cuando las partes han alcanzado un acuerdo en todas las materias tratadas, siempre y cuando el acuerdo haya sido ratificado por una resolución judicial.
    - ACUERDO PARCIAL  
Una causa se encuentra en estado "acuerdo parcial" cuando las partes han alcanzado un acuerdo en, al menos, una de las materias tratadas, habiéndose frustrado el resto, siempre y cuando el acuerdo haya sido ratificado por una resolución judicial.
    - FRUSTRADA CON SESIÓN CONJUNTA:  
Una causa se encuentra "frustrada con sesión conjunta" si es que, habiendo asistido todas las partes involucradas en el proceso, al menos, una de ellas ha manifestado su voluntad de no proseguir con el proceso o el/la mediador/a ha adquirido la convicción de que no se alcanzará acuerdo en el proceso de mediación en ninguna de las materias tratadas
- 2
 

Mide los reclamos ciudadanos que presencialmente y en soporte papel con la firma y datos del interesado en el Formulario de Atención OIRS ingresan a la Subsecretaría de Justicia a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

Se entiende por reclamos, todos aquellos requerimientos ciudadanos mediante el cual los interesados representan su disconformidad con los servicios prestados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus servicios relacionados y dependientes.

Considera todos aquellos reclamos exceptuando aquellos relacionados con la Ley N° 20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La contabilización de días se efectúa en base a días hábiles. Para el cómputo de los días se considerará la gestión realizada por la OIRS, para dar respuesta al requerimiento.

Para la contabilización de los días, de aquellos requerimientos ciudadanos que no sean competencia de nuestra Institución, se entiende como plazo final de respuesta aquella en que se respondió al ciudadano que su requerimiento fue derivado.

No serán contabilizados aquellos requerimientos derivados desde otras instituciones.

No serán contemplados en esta medición aquellos requerimientos clasificados en las siguientes categorías: audiencia, sugerencia, consulta, opinión o felicitación.

- 3 Comisiones Interinstitucionales de Supervisión de Centros de Responsabilidad Penal Adolescente (CISC RPA). EL total de Centros existentes son 55: 18 Centros de Internación Provisoria y de Internación en Régimen Cerrado (CIP-CRC), 16 Centros de Internación Semicerrados (CSC) y 21 secciones juveniles (SSJJ). En el caso de que algún centro o sección no se encuentre operativo, no se considerará parte del universo de los Centros Privativos de Libertad que deben ser supervisados. Por operativo se entenderá aquellos centros privativos de libertad del Servicio Nacional de Menores o secciones juveniles de Gendarmería de Chile que cuentan con adolescentes y/o jóvenes en todas las visitas que realice la CISC RPA respectiva. Un Centro se considerará como supervisado si cumple con los siguientes 6 criterios: 1. Si la CISC RPA visitaron al menos 2 veces al año (una por semestre) cada Centro Privativo de Libertad y Sección Juvenil que se encuentren operativos, es decir, que presentan población bajo medida y/o sanción de la ley que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracción a ley penal. 2. Que cada CISC RPA, luego de efectuada la visita correspondiente, llene completamente un formulario de acta de visita. 3. Que cada SEREMI de Justicia y Derechos Humanos, en su calidad de coordinadores de la CISC RPA en su respectiva región ponga a disposición de la Subsecretaría de Justicia, mediante la División de Reinserción Social, el acta de visita completamente llenada, de acuerdo a los plazos estipulados en el manual de funcionamiento de las CISC RPA. Esto es, no más de 10 días hábiles después de realizada la última visita. 4. Si en el contexto de la visita del CISC RPA, ocurre una denuncia por parte de un(a) adolescente o joven que se encuentra cumpliendo una sanción o medida cautelar en algún Centro Privativo de Libertad a la Comisión y/o a un integrante de ella, se activa el protocolo de denuncia que la Subsecretaría de Justicia ha instruido a la CISC RPA. De no ocurrir denuncias, no se considera este criterio en la medición. 5. Elaboración de un informe semestral de sistematización y análisis de la información recogida por la CISC RPA en visita correspondiente al semestre anterior que será elaborado por la División de Reinserción Social. Para el primer periodo, será elaborado durante el trimestre inmediatamente posterior a que se realicen las visitas del primer semestre. Para el segundo periodo será elaborado a más tardar el 31 de diciembre del año t, y serán enviados a cada SEREMI de Justicia luego de la aprobación de la jefatura de la División de Reinserción Social. 6. El o la SEREMI deberá enviar mediante oficio a la Subsecretaría de Justicia, con copia a la División de Reinserción Social, 3 veces al año, con periodicidad cuatrimestral (meses de abril, agosto y diciembre) y dentro del quinto día hábil del mes siguiente al cuatrimestre que corresponde (primer informe en mayo, segundo informe en septiembre y tercer informe en diciembre), un reporte informando las gestiones que se han realizado en su región para subsanar las observaciones deficitarias de las CISC RPA en la visita del periodo anterior y el estado de cumplimiento de ellas en el caso del último reporte, este será elaborado y remitido durante el mes de diciembre.
- 4 La concesión o denegación del beneficio, es otorgado mediante una Resolución Exenta que extiende el(a) Secretario(a) Regional Ministerial de la respectiva región, una vez que ha efectuado el análisis y revisión que establece la ley, cotejando el cumplimiento de los requisitos expuestos y proporcionados en la solicitud formulada por el/la interesado según corresponda.
- La tramitación de la Resolución que concede o deniega el beneficio, considera el ingreso de la solicitud de Eliminación de Antecedentes Penales y sus antecedentes a la Oficina de Partes de la respectiva Secretaría Regional Ministerial, la derivación de los mismos a la unidad jurídica o profesional correspondiente, el estudio y análisis por parte de éste respecto del cumplimiento de los requisitos legales, la dictación de la Resolución Exenta y despacho de la misma al usuario (solicitante del beneficio) y a las instituciones públicas correspondientes: Servicio de Registro Civil e Identificación; Centro Apoyo para la Integración Social o Unidades de Control de Gendarmería de Chile; Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.
- A.- El plazo se contabilizará en días hábiles desde el ingreso de la solicitud a la Oficina de Partes de las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos hasta la fecha de despacho de la resolución exenta que resuelve la solicitud del usuario, considerando esta fecha de respuesta como fecha de término.
- B.- Los requisitos para conceder o denegar el beneficio son los siguientes:
- a) Decreto Ley N° 409: Pena cumplida; Plazo de control voluntario; Acreditación del conocimiento de una profesión u oficio; Acreditación de conocimiento mínimo de cuarto año de escuela básica; Vigencia del extracto de filiación; Antecedentes exentos de nuevas anotaciones en el período de control.
- b) Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016.- Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el DL 1597 (Reglamento de la Ley Orgánica): Documento que acredite domicilio en la región.
- c) Ley N°19.880 Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado: Oficio remitido de antecedentes de la unidad de control (Unidad Penal o CAIS Centro de Apoyo para la Integración Social); Formulario de solicitud del interesado.