

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Estimado 2017	Meta 2018	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 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 <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</small>	(N° de niños/as de menos de 6 años de edad de centros residenciales egresados oportunamente con familias en el año t/N° de niños/as de menos de 6 años de edad atendidos en centros residenciales en el año t)*100	16.3 % (375.0/2302.0)*100 H: 14.5 (180.0/1241.0)*100 M: 18.4 (195.0/1061.0)*100	17.1 % (381.0/2231.0)*100 H: 16.9 (198.0/1175.0)*100 M: 17.3 (183.0/1056.0)*100	17.9 % (401.0/2245.0)*100 H: 17.4 (204.0/1175.0)*100 M: 18.4 (197.0/1070.0)*100	13.0 % (199.0/1529.0)*100 H: 13.0 (105.0/807.0)*100 M: 13.0 (94.0/722.0)*100	18.0 % (572.0/3186.0)*100 H: 17.9 (480.0/2676.0)*100 M: 18.0 (92.0/510.0)*100	18.0 % (405.0/2245.0)*100 H: 18.3 (214.0/1167.0)*100 M: 17.7 (191.0/1078.0)*100	17%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Información y registro de usuarios de Sename (SENAINFO).	1
•Institucional	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 2 Porcentaje de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección en año t-2 con plan de intervención completo que no reingresan en un periodo de 24 meses siguientes al egreso/N° de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección en año t-2 con plan de intervención completo)*100 <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</small>	(N° de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección en año t-2 con plan de intervención completo que no reingresan en un periodo de 24 meses siguientes al egreso/N° de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección en año t-2 con plan de intervención completo)*100	81.2 % (27049.0/33311.0)*100 H: 81.4 (13514.0/16601.0)*100 M: 81.0 (13535.0/16710.0)*100	80.4 % (28875.0/35913.0)*100 H: 80.9 (14329.0/17719.0)*100 M: 79.9 (14546.0/18194.0)*100	79.3 % (32998.0/41597.0)*100 H: 79.4 (16163.0/20365.0)*100 M: 79.3 (16835.0/21232.0)*100	78.8 % (16389.0/20808.0)*100 H: 78.5 (7844.0/9986.0)*100 M: 79.0 (8545.0/10822.0)*100	81.6 % (30153.0/36940.0)*100 H: 82.0 (16350.0/19930.0)*100 M: 82.0 (16350.0/19930.0)*100	82.0 % (32700.0/39860.0)*100 H: 81.6 (15679.0/19208.0)*100 M: 81.6 (14474.0/17732.0)*100	10%	<u>Formularios/Ficha</u> <u>S</u> Sistema de Información y registro de usuarios de Sename (SENAINFO).	2
•Programas de	<u>Eficacia/Producto</u>	(N° de niños(as) y	52.9 %	63.2 %	73.3 %	75.7 %	55.0 %	60.0 %	20%	<u>Base de</u>	3

<p>prevención, protección y restitución de derechos para niños/as y adolescentes vulnerados en sus derechos</p> <p>-Programas de Protección de Derechos y Primera Infancia</p> <p>»Programa Especializado en Maltrato y Abuso Sexual Infantil</p>	<p>3 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>adolescentes ingresados directamente a PRM en el año t/N° de niños(as) y adolescentes con orden de ingreso a PRM por Fiscalías y/o Tribunales de Justicia en el año t)*100</p>	<p>(4733.0/8951.0)*100</p> <p>H: 55.9 (1919.0/3432.0)*100</p> <p>M: 51.0 (2814.0/519.0)*100</p>	<p>(6354.0/10050.0)*100</p> <p>H: 64.0 (2466.0/3856.0)*100</p> <p>M: 62.8 (3888.0/6194.0)*100</p>	<p>(9676.0/13201.0)*100</p> <p>H: 73.2 (3727.0/5089.0)*100</p> <p>M: 73.3 (5949.0/8112.0)*100</p>	<p>(5596.0/7390.0)*100</p> <p>H: 76.3 (2239.0/2936.0)*100</p> <p>M: 75.4 (3357.0/4454.0)*100</p>	<p>(8310.0/15118.0)*100</p> <p>H: 58.1 (3369.0/5797.0)*100</p> <p>M: 53.0 (4941.0/9321.0)*100</p>	<p>(6775.0/1288.0)*100</p> <p>H: 59.8 (2780.0/4650.0)*100</p> <p>M: 60.2 (3995.0/6638.0)*100</p>		<p><u>Datos/Software</u> Sistema de Información y registro de usuarios de Sename (SENAINFO).</p>	
<p>•Programas de prevención, protección y restitución de derechos para niños/as y adolescentes vulnerados en sus derechos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(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</p>	<p>52.5 % (29747.0/56620.0)*100</p> <p>H: 52.5 (16049.0/30546.0)*100</p> <p>M: 52.5 (13698.0/26074.0)*100</p>	<p>52.6 % (31613.0/60064.0)*100</p> <p>H: 52.3 (14431.0/27581.0)*100</p> <p>M: 52.9 (17182.0/32483.0)*100</p>	<p>51.6 % (29650.0/57469.0)*100</p> <p>H: 52.1 (13808.0/26486.0)*100</p> <p>M: 51.1 (15842.0/30983.0)*100</p>	<p>50.1 % (10266.0/20475.0)*100</p> <p>H: 50.0 (4710.0/9428.0)*100</p> <p>M: 50.3 (5556.0/11047.0)*100</p>	<p>54.0 % (34320.0/63608.0)*100</p> <p>H: 53.7 (15821.0/29442.0)*100</p> <p>M: 54.1 (18499.0/34166.0)*100</p>	<p>53.0 % (27803.0/52422.0)*100</p> <p>H: 53.0 (15289.0/28832.0)*100</p> <p>M: 53.0 (12514.0/23590.0)*100</p>	<p>20%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Información y registro de usuarios de Sename (SENAINFO).</p>	<p>4</p>
<p>•Prestaciones en el marco de la Ley 20.084 Responsabilidad Penal Adolescente</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>5 Porcentaje de jóvenes condenados egresados de Programa de Libertad Asistida Especial (PLE) en año t con Plan de Intervención (PII) logrado</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de jóvenes condenados egresados de PLE en año t con PII logrado/Total de jóvenes condenados egresados de PLE en año t)*100</p>	<p>60.1 % (1568.0/2609.0)*100</p> <p>H: 59.3 (1429.0/2411.0)*100</p> <p>M: 70.2 (139.0/190.0)*100</p>	<p>51.4 % (1346.0/2619.0)*100</p> <p>H: 51.4 (1242.0/2418.0)*100</p> <p>M: 51.7 (104.0/200.0)*100</p>	<p>62.8 % (1529.0/2436.0)*100</p> <p>H: 62.8 (1409.0/2242.0)*100</p> <p>M: 61.9 (120.0/190.0)*100</p>	<p>60.4 % (794.0/1314.0)*100</p> <p>H: 60.8 (736.0/1210.0)*100</p> <p>M: 55.8 (58.0/104.0)*100</p>	<p>61.5 % (1244.0/2022.0)*100</p> <p>H: 61.5 (622.0/1011.0)*100</p> <p>M: 61.5 (622.0/1011.0)*100</p>	<p>61.5 % (1469.0/2388.0)*100</p> <p>H: 61.5 (1175.0/1910.0)*100</p> <p>M: 61.5 (294.0/470.0)*100</p>	<p>16%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Sistema de Información y Registro de Usuarios de SENAME (SENAINFO).</p>	<p>5</p>

			8.0)*100	1.0)*100	4.0)*100			8.0)*100			
•Institucional	<u>Calidad/Productos</u>	(N° de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS hasta el año t y con respuesta final en el año t en un plazo igual o menor a 15 días hábiles.	80.3 % (261.0/325.0)*100	79.9 % (266.0/333.0)*100	88.1 % (355.0/403.0)*100	97.3 % (217.0/223.0)*100	78.3 % (260.0/332.0)*100	84.9 % (444.0/523.0)*100	17%	<u>Base de Datos/Software</u> tierra.sename.cl/oirs/ <u>Reportes/Informes</u> Informe Sistematización de respuestas finales a reclamos/quejas OIRS	6
	6 Porcentaje de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS con respuesta final en el año t en un plazo igual o menor a 15 días hábiles.	menor a 15 días hábiles/N° total de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS hasta el año t y respondidas en el año t)*100	H: 79.8 (130.0/163.0)*100 M: 80.9 (131.0/162.0)*100	H: 79.6 (133.0/167.0)*100 M: 80.1 (133.0/166.0)*100	H: 84.3 (118.0/140.0)*100 M: 90.1 (237.0/263.0)*100	H: 97.0 (65.0/67.0)*100 M: 97.4 (152.0/156.0)*100	H: 78.3 (130.0/166.0)*100 M: 78.3 (130.0/166.0)*100	H: 84.7 (288.0/340.0)*100 M: 85.2 (156.0/183.0)*100			
	Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI										

Notas:

1 a) Se excluyen de la medición las Residencias para Mayores (RPM/REM), debido a que se trata de población mayor a 6 años, pues se está midiendo a los menores de esa edad. Asimismo, se excluyen las Residencias para Madres Adolescentes (RPA), las Residencias para Hijos de Madres Reas (RPR) y las Residencias para Madre Adolescente con programa (RMA), debido a que en estas residencias, los niños permanecen con sus madres, que constituyen su familia de origen.

b) Hito de inicio se define como fecha de ingreso a la residencia, el hito de finalización es la fecha de egreso de la residencia.

c) "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 mayor a 9 meses.

d) Egresos con familia, se considera la información con Quien Egresas: Familia Biológica, Familia Adoptiva, Familia Sustituta y Proyecto Red Sename, en este último caso debe registrar el código del proyecto al que egresa, el que debe ser Familia de Acogida.

e) Los programas que se consideran para la medición de este indicador son los siguientes:

CTD -Centro de Tránsito y Distribución con Residencia

CTL -Centro de Tránsito y Distribución para Lactantes y Preescolares

CLA -Centro de Diagnóstico para Lactantes

CPE -Centro de Diagnóstico para Preescolares

RDD -Residencias de Protección para Niños/as con Discapacidad Mental Discreta o Moderada

RDG -Residencias de Protección para Niños/as con Discapacidad Mental Grave o Profunda

RLP -Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares (con programa)

RPL -Residencias de Protección para Lactantes

RPP -Residencias de Protección para Preescolares

FRECUENCIA MEDICIÓN: Anual

2 En este indicador se mide la totalidad de las modalidades o líneas de atención del área de protección de la oferta programática del Servicio. El reingreso también se mide en toda el área de protección. 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 en 24 meses post egreso 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.

El Plan de Intervención Completo significa que los niños/as y adolescentes egresan por las siguientes causales:

- Familia o adulto responsable asume su rol protector.

- Por cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención Individual.

- Superación de la situación de amenaza o vulneración de sus derechos.

- Niño(a) o adolescente en proceso de adopción.

- Concluye etapa de calificación diagnóstica y se aplica medida.

- Concluye etapa de capacitación (sólo Proyectos de Capacitación).

- Cumplimiento de los objetivos del plan comunitario (solo para Programa Prevención Comunitaria).
- Derivación por cointervención.
- Preparado para la vida independiente.

Además, en la medición de este indicador se excluyen los DAM (Diagnósticos Ambulatorios).

Para efectos de este indicador, en el denominador, se considera todos aquellos egresos dentro del periodo enero-diciembre del año t-2. Para el numerador, se consideran todos aquellos los reingresos dependiendo del mes en que ocurre.

Es decir, por ejemplo, para un Niño, Niña o Adolescente que egresó en junio del año t-2, si ingresa a un programa de protección en el mes de mayo del año t, SÍ se cuenta como reingreso. En el caso de que un Niño, Niña o Adolescente egresado también en junio del año t-2, si ingresa a un programa de protección en el mes de julio del año t, NO se cuenta como reingreso.

FRECUENCIA MEDICIÓN: Anual.

3 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. Los registros de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) asociados a la lista de espera son ingresados por los Organismos Colaboradores Acreditados de SENAME a través de la plataforma SENAINFO.

FRECUENCIA MEDICIÓN: Anual.

4 La solicitud de servicios de diagnóstico e ingreso a Proyecto de Diagnóstico (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.

Por otra parte, la ejecución de los diagnósticos que establecen las Bases Técnicas de esa línea de atención se contemplan en un periodo en 30 días hábiles. No obstante, para facilitar esta medición (por la dificultad de cálculo de los días hábiles), se agregó 8 días no hábiles, considerando finalmente 38 días corridos en el cálculo.

Las diligencias que se miden en este indicador son:

1. INFORME PSICOSOCIAL (INTEGRADO)
2. SÓLO INFORME SOCIAL
3. SÓLO INFORME PSICOLÓGICO

El hito de inicio para contabilizar si hay oportunidad en la realización de DAM del indicador, es la fecha de la orden del tribunal competente, la fecha de finalización del hito, es la fecha en que se encuentra realizada la solicitud de cualquiera de los informes mencionados anteriormente.

FRECUENCIA MEDICIÓN: Anual.

5 a). PLE se refiere al Programa de Libertad Asistida Especial, sanción que se ejecuta conforme a Ley 20.084 en el medio libre.

b). PII significa Plan de Intervención Individual; éste constituye el instrumento a ejecutar que da contiene objetivos a cumplir durante la sanción y da cuenta de la evolución del caso. El PII incluye objetivos, tiempo de ejecución, responsables; es aprobado por el tribunal correspondiente al inicio de la ejecución y el proyecto de PLE reporta avances al tribunal a través informes trimestrales.

c). PII logrado es aquel Plan de Intervención Individual que, al egreso del joven del proyecto de PLE, es calificado en la base de datos institucional SENAINFO en la categoría "Logrado (Alrededor del 100% de logro)". Es el delegado/a de Libertad Asistida Especial -profesional que interviene a joven condenado-, quien efectúa evaluación final del progreso del Plan de Intervención Individual (PII). Para evaluar el logro del PII se utiliza procedimiento y metodología definida por Departamento de Justicia Juvenil (lineamiento específico); ésta incluye: juicio profesional, criterios y ponderación uniformes e instrumento estándar (plantilla Excel) que calcula porcentaje del cumplimiento del PII.

El resultado en instrumento, expresado en porcentaje es equivalente y corresponde a categoría de registro definida en SenaInfo. Las categorías Senainfo y el correspondiente porcentaje de logro asociado son: "Logrado", que es alrededor del 100% de logros (entre 80% y 100%); "Parcialmente logrado", o sea, más de un 50% de logros (entre 50% y 79%) y "No logrado", que es 49% o menos.

d). Joven condenado egresado, es aquel que habiendo tenido calidad jurídica de condenado, egresa de PLE por alguna de las siguientes causales:

- (41) Tribunal decreta quebrantamiento
- (42) Tribunal decreta sustitución de medida cautelar o sanción

- (43) Tribunal decreta cumplimiento de la sanción o salida alternativa
 - (44) Tribunal decreta remisión de la sanción
 - (45) Tribunal decreta traslado para continuar sanción o medida en otro centro o programa
 - (47) Tribunal decreta traslado por cumplimiento parcial en sanción mixta
 - (57) Incumplimiento de sanción o medida (sin pronunciamiento o resolución del tribunal)
 - (58) Tribunal revoca la sanción
 - (59) Tribunal decreta sustitución condicional de sanción privativa de libertad
 - (61) Tribunal pone término a medida cautelar en espera de sentencia
 - (62) Tribunal pone término a medida cautelar sin aplicar sanción
 - (63) Tribunal pone término a medida cautelar y aplica sanción
 - (64) Ingresa a otra medida o sanción y no puede cumplir ambas simultáneamente
 - (71) Tribunal decreta suspensión condicional del procedimiento
 - (77) Tribunal decreta suspensión de la condena
 - (78) Se elaboro PII y se envía a tribunal (solo PLA-PLE)
 - (79) Sobreseimiento temporal
 - (81) Sobreseimiento definitivo
 - (82) Nunca se establece contacto con el adolescente
 - (87) Traslado autorizado por el director nacional
 - (88) Intervención/análisis de caso realizado
- Se excluyen las causales de egreso (21) Otra institución se hace cargo del proyecto y el niño(a) o adolescente permanece en él y (26 y 65) Fallecimiento.

Un PII debe contar con una aprobación del tribunal antes de comenzar su ejecución.

Por otra parte, los proyectos deben emitir informes trimestrales, los cuales deben ser informados al tribunal.

6 Por "Reclamo o Queja" se entiende cualquier solicitud en que un usuario da a conocer una conducta que considera inapropiada por parte de un funcionario(a) del Sename, o de un Organismo Colaborador Acreditado de la institución, o de los servicios prestados por estas entidades. Es decir, está directamente relacionado tanto con el comportamiento de autoridades y funcionarios de la propia institución como de sus Organismos Colaboradores Acreditados; y también con los servicios otorgados por los centros y programas administrados por la institución como por los citados organismos.

Los hitos para cálculo de tiempo de demora de respuesta final, son las fechas de ingreso de la solicitud en la aplicación OIRS y la fecha de término que se registra en el mismo sistema. En el caso de que un ingreso sea en día no hábil, la fecha de inicio corresponderá al día hábil siguiente a ese requerimiento.

Se eximen del recuento, para efectos de este indicador de quejas/reclamos:

- Las solicitudes anónimas
- Las solicitudes que se ingresen sin datos de domicilio o correo electrónico.

FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Anual