

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## 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              | 30.00%     |
|              |                                    |  | 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, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017 | 0              | 10.00%     |
|              |                                    |  | 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 | Eximir | --    | El Servicio compromete el Objetivo 2, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2018 definido en Decreto 297, con excepción del indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t. |

|              |                                    |  |           |   |  |
|--------------|------------------------------------|--|-----------|---|--|
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Higiene y Seguridad | Modificar | 1 | (1)La institución elabora un diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos (del organismo administrador del Seguro Ley 16.744 y/o contratado por el servicio y/o bomberos, entre otros) en materia de prevención de riesgos, con la participación del o de los Comité(s) Paritario(s), o el Comité Voluntario y del Encargado de prevención de riesgos, aprobado por el Jefe de Servicio y lo remite a la Red de Expertos. (2) La institución, en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado, y diagnóstico previo; elabora un Plan para el periodo 2018-2020 de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que deberá contener todos los elementos que permiten guiar al Servicio en materias de higiene y seguridad y mejoramiento de ambientes de trabajo, estructurado a nivel nacional, regional y por establecimiento de administración directa de SENAME, aprobado por el Jefe de Servicio y lo remite a la Red de Expertos. (3) La institución elabora e implementa un Programa de Trabajo para el año 2018 en base al Plan 2018-2020. |
|--------------|------------------------------------|--|-----------|---|--|

#### IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores. (Ponderación: 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 | $(N^{\circ} \text{ de niños/as de menos de 6 años de edad de centros residenciales egresados oportunamente con familias en el año t} / N^{\circ} \text{ de niños/as de menos de 6 años de edad atendidos en centros residenciales en el año t}) * 100$ | 18.0 %<br>[[405.0 / 2245.0 ) * 100]    | Mediana   | 15.00      | 1    |
| 2  | 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    | $(N^{\circ} \text{ de diagnósticos realizados por los DAM en año t en un tiempo menor a 38 días corridos desde la orden de tribunal} / N^{\circ} \text{ total de diagnósticos realizados por los DAM en año t}) * 100$                                 | 53.0 %<br>[[27803.0 / 52422.0 ) * 100] | Menor     | 5.00       | 2    |
| 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        | $(N^{\circ} \text{ de niños(as) y adolescentes ingresados directamente a PRM en el año t} / N^{\circ} \text{ de niños(as) y adolescentes con orden de ingreso a PRM por Fiscalías y/o Tribunales de Justicia en el año t}) * 100$                      | 60.0 %<br>[[6775.0 / 11288.0 ) * 100]  | Alta      | 20.00      | 3    |

|   |  |   |                                    |         |        |   |
|---|--|---|------------------------------------|---------|--------|---|
| 4 | Porcentaje de jóvenes condenados egresados de Programa de Libertad Asistida Especial (PLE) en año t con Plan de Intervención (PII) logrado | (Número de jóvenes condenados egresados de PLE en año t con PII logrado/Total de jóvenes condenados egresados de PLE en año t)*100  | 61.5 %<br>[(1469.0 /2388.0 ) *100] | Mediana | 15.00  | 4 |
| 5 | 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. | (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/N° total de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS hasta el año t y respondidas en el año t)*100 | 84.9 %<br>[(444.0 /523.0 ) *100]   | Menor   | 5.00   | 5 |
|   | Total Ponderación  |   |                                    |         | 60.00% |   |

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores transversales. (Ponderación: 30.00%.)

| 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 al 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 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017. (Ponderación: 10.00%.)

| N° | Mecanismo de Incentivo                                   |
|----|--|
| 1  | Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553 |
| 2  | Convenio de desempeño Colectivo                          |
| 3  | ADP Nivel-I  |
| 4  | ADP Nivel II   |

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 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
- 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.

- 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 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.

5 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