

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