

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA PRESUPUESTARIA	10
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE MENORES	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	07
DOTACIÓN	4532		

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	5	60	58.38
2.- Eficiencia Institucional	3	15	15.00
3.- Calidad de Servicio	4	25	20.00
Total	12	100	93.38

DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Objetivo 1: Gestión Eficaz					60 %	58.38 %
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	100 %	100.00 % (114 /114)*100	100.00 %	10 %	10.00 %
2	Porcentaje de niño(a)s y adolescentes ingresados del Sistema de Protección en Familias de acogida en el año t con plan de intervención elaborado en plazo definido por bases técnicas, respecto del total de ingresos en Cuidado Alternativo	54,00 %	56.36 % (4133.00 /7333.00)*100	104.37 %	15 %	15.00 %
3	Porcentaje de sancionados atendidos en CRC, CSC, PLE y PLA que asiste a clases regularmente durante año t, respecto del total de sancionados matriculados en sistema educacional formal en año t	33,84 %	40.57 % (703.00 /1733.00)*100	119.89 %	15 %	15.00 %
4	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	10,58 %	12.62 % (575.00 /4556.67)*100	83.84 %	10 %	8.38 %

5	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100 %	75.00 % (3 /4) *100	75.00 %	10 %	10.00 %
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					15 %	15.00 %
6	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	94.00 % (32739862 /34709385) *100	Cumple	5 %	5.00 %
7	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	Medir	14.00 % (48147473 /356152867) *100	Cumple	5 %	5.00 %
8	Índice de eficiencia energética.	Medir	27.97 kWh/m2 7197514.00 /257306.00	Cumple	5 %	5.00 %
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					25 %	20.00 %
9	Porcentaje de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección en año t que cumplan con tiempo de permanencia según la norma, del total de egresos en Sistema de Protección	72,00 %	64.34 % (3819.00 /5936.00) *100	89.36 %	10 %	10.00 %
10	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	90 %	97.00 % (574 /593) *100	107.78 %	5 %	5.00 %
11	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	57 %	57.00 % (8 /14) *100	0.00 %	5 %	0.00 %
12	Tiempo promedio de trámites finalizados	8 días	3.00 días 1503 /567	266.67 %	5 %	5.00 %
Porcentaje de Cumplimiento Global					93.38 %	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	

El resultado 2019 de 93,38% del Servicio Nacional de Menores, se debe a hallazgos detectados en cuatros indicadores: Medidas de igualdad de género implementadas. El Comité Técnico aplicó la existencia de causa externa calificada y no prevista en el cumplimiento parcial de la meta. Una de las cuatro medidas no se implementó totalmente debido a que la contingencia social afectó el funcionamiento de los Centros de SENAME y el CREAD Galvarino fue cerrado por mandato presidencial. El Servicio señaló como justificación que la actividad "Talleres de Competencias Parentales con enfoque de género en 10 CREAD" no fue cumplida porque los CREAD Galvarino y Capullo no pudieron realizar los talleres debido a que el primero fue cerrado según Decreto Exento 1402 y CREAD Capullo debido a condiciones de seguridad y falta de movilización producto del estallido social. Tasa de Accidentabilidad. El Servicio señaló como justificación al cumplimiento parcia de la meta que los accidentes ocurridos se generaron en situaciones de conflicto o desajustes conductuales-emocionales (no controlables por el servicio). Estas no son necesariamente previsibles desde la lógica industrial o de servicios de la prevención de riesgos laborales, toda vez que dependen de la interacción y características propias de la intervención técnica con niños, niñas, adolescentes y jóvenes. El Comité Técnico no acogió aplicar causa externa calificada y no prevista porque el Servicio ha presentado una de las tasas más altas de accidentes laborales del gobierno central. El Comité Técnico le solicitó en años anteriores, un diagnóstico de la situación y medidas para reducir la alta tasa de accidentes. La tasa se ha incrementado en los últimos cuatro años de 10,77 en 2016, 11,69 en 2017, 12,21 en 2018 y 12,62 en 2019, más allá de la contingencia nacional. Por lo que no tipifica para una causa externa no prevista. Niño(a)s y adolescentes que egresan según tiempos de permanencia normativa. El Comité Técnico aplicó la existencia de causa externa calificada y no prevista para el cumplimiento parcial de la meta. El Servicio señaló como justificación al

cumplimiento parcial el impacto de tres variables de forma negativa en el tiempo de permanencia con respecto a la norma: 1) el tribunal rechaza el egreso (852 casos); 2) intervenciones en los egresos a la vida independiente (2 casos); 3) contingencia social, provocando un funcionamiento interrumpido de los centros (431 casos), pudiendo haber superado la meta considerando el egreso de estos casos. Trámites digitalizados. El servicio no acreditó la digitalización de los trámites "Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)" e "Ingreso de caso en Sistema de Búsqueda de Orígenes" durante el año 2019, debido a que los accesos presentados a Google analytics fueron otorgados con posterioridad al 31/12/2019, es decir, no acreditó que cumple el plazo establecido en los requisitos técnicos.