

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013**

MINISTERIO	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	PARTIDA	05
SERVICIO	SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	CAPÍTULO	01

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Aplicación de la Política y Acciones tendientes al respeto por los Derechos Humanos	<u>Eficacia/Producto</u>  1 Número de procesos vigentes por víctimas de violaciones a los Derechos humanos calificadas, correspondientes al período 11-09-1973 - 10-03 de 1990, en los que el programa interviene en relación con la totalidad de procesos vigentes por víctimas de violaciones de violaciones	(Número de procesos vigentes por víctimas de violaciones a los Derechos Humanos calificadas correspondientes al período 11 de septiembre de 1973 - 10 de marzo de 1990 en los que el Programa interviene/Total de procesos judiciales vigentes por víctimas de violaciones a los Derechos Humanos, correspondientes al período 11 de septiembre de 1973 - 10 de marzo de 1990)*100	95 % (209/220)*100	50 % (211/419)*100	43 % (565/1325)*100	44 % (583/1327)*100	45 % (600/1327)*100	<u>Reportes/Informes</u> Resumen Estadístico que detalle N° Procesos Judiciales vigentes en el sistema judicial chileno visado por la Jefe del Programa de Derechos Humanos  <u>Reportes/Informes</u> Reporte Estadístico que indique N° de procesos vigentes en los que participa el Programa de Derechos Humanos e identifique la calidad de la participación en cada proceso.	1	1
	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO									

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
•Aplicación de la Política y Acciones tendientes al respeto por los Derechos Humanos	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Número de víctimas calificadas por las cuales el Programa interviene procesalmente, ya sea como parte coadyuvante o querellante, en relación con el total de víctimas calificadas.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de víctimas calificadas en los que el Programa DDHH interviene procesalmente/Total de víctimas calificadas)*100	N.M.	N.M.	<p>40 % (1286/3186) *100</p> <p>H: 41 (1216/2996) *100</p> <p>M: 37 (70/190)*100</p>	<p>41 % (1305/3186) *100</p> <p>H: 41 (1233/2996) *100</p> <p>M: 38 (72/190)*100</p>	<p>43 % (1370/3186) *100</p> <p>H: 43 (1295/2996) *100</p> <p>M: 39 (75/190)*100</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Resumen Estadístico de víctimas y procesos judiciales vigentes en el período enero - diciembre del año "t", en los cuales el Programa interviene procesalmente visado por el jefe del Programa de Derechos Humanos</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe elaborado por el Programa de Derechos Humanos que consolide la información relativa a calificación de víctimas por cada uno de los organismos designados por ley para calificar (CNVR - CNRR - Comisión Valech) el que conste el número total de víctimas calificadas y esté visado por la jefatura del Programa de Derechos Humanos</p>	2	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<p>•Implementación, administración y entrega de beneficios sociales a través de Programas de acción social</p> <p>-Distribución del Fondo Social Presidente de la República</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>3 Tiempo promedio de respuesta a los proyectos FONDES, presentados por Intendencias y Gobernaciones al Fondo Social Presidente de la República</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>Suma de números de días que demora el tramite de respuesta a los proyectos FONDES desde que se encuentra habilitado el proyecto para ser analizado por el analista hasta que se emite la notificación de precalificación, certificado de inadmisibilidad o notif/N° total de proyectos FONDES, presentados por Intendencias y Gobernaciones al Fondo Social Presidente de la República en el año t</p>	S.I.	55 días 73150/1330	S.I.	22 días 16569/744	43 días 63984/1488	<p>Base de Datos/Software Planilla de control de gestión de procesos de análisis</p> <p>Base de Datos/Software Registro del sistema de postulaciones web.</p> <p>Reportes/Informes Reporte que contiene la totalidad de Certificados de precalificación con fecha de emisión respectiva, la totalidad de los Certificados de inadmisibilidad con fecha de emisión respectiva y la totalidad de las notificaciones de rechazo con fecha de envío respectiva visado por la Jefa del Departamento de Acción Social</p>	3	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<p>•Implementación, administración y entrega de beneficios sociales a través de Programas de acción social</p> <p>-Administración del fondo ORASMI</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de cobertura del Programa regular de Asistencia Social Organización Regional de Asistencia Social del Ministerio del Interior y Seguridad Pública(ORASMI) Nivel Central Secretaría y Administración General, respecto del total de solicitudes ingre</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de solicitudes aprobadas con recursos del fondo ORASMI regular del Nivel Central/Número total de solicitudes ingresadas al fondo ORASMI del nivel central)*100</p>	<p>0 %</p> <p>H: 0</p> <p>M: 0</p>	<p>42 % (817/1943)*100</p> <p>H: 46 (327/713)*100</p> <p>M: 40 (490/1230)*100</p>	<p>44 % (870/1959)*100</p> <p>H: 46 (339/739)*100</p> <p>M: 44 (531/1220)*100</p>	<p>9 % (105/1117)*100</p> <p>H: 11 (44/402)*100</p> <p>M: 8 (61/769)*100</p>	<p>46 % (1380/3000)*100</p> <p>H: 46 (414/900)*100</p> <p>M: 46 (966/2100)*100</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Listado Estadísticos obtenido de datos del Sistema Unico de Ingreso, en el cual conste el detalle de casos aprobados, fecha de aprobación, y documento aprobatorio</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte del Sistema Unico de Ingreso (SUI) con el detalle de los casos ingresados a ORASMI central en el año t</p>	4	4
<p>•Asistencia Tecnológica en redes y seguridad para Organismos de gobierno en el entorno del desarrollo del gobierno electrónico</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de disponibilidad del servicio de red de conectividad del Estado</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(1-(N° de minutos que en que la RED esta sin servicio en el año t/Total de minutos año t))*100</p>	<p>100 % (1-(0/525600))*100</p>	<p>100 % (1-(25/525600))*100</p>	<p>100 % (1-(102/525600))*100</p>	<p>100 % (1-(0/525600))*100</p>	<p>100 % (1-(0/525600))*100</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de disponibilidad del servicio y que es publicado en la página de Internet de la Red de Conectividad.</p>	5	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<p>•Implementación y aplicación de la legislación en materias Migratorias</p> <p>-Análisis de solicitudes de residencia temporal, permanente, y nacionalización</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Tiempo promedio de respuesta a solicitud de residencia en la Provincia de Santiago</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(suma del número de días de demora del total de solicitudes de residencia presentadas en el año t, desde que se encuentran habilitadas para ser analizadas, hasta que se informa el resultado al usuario/Número total de solicitudes de residencia resueltas e informadas al usuario en el año t)</p>	30 días (961191/31541)	15 días (559385/38267)	12 días (561930/45684)	7 días (240519/32452)	11 días (698800/64904)	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte Trimestral emanado del sistema B3000 que contenga el total de solicitudes resueltas e informadas, tiempo de respuesta por caso y promedio total.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resumen trimestral con tiempos promedio de respuesta firmado por jefe DEM.</p>	6	6
<p>•Implementación y aplicación de la legislación en materias Migratorias</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>7 Tiempo promedio de espera en fila de atención de público para materializar beneficios de residencia</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Suma de número de minutos de espera en la fila de atención de pública del total de usuarios en el año t/N° total de usuarios atendidos en la sección de atención de público año t</p>	N.M.	64.31 minutos 9834799.00/152928.00	56.00 minutos 8315104.00/148484.00	67.07 minutos 4409716.30/65748.00	59.00 minutos 7758264.00/131496.00	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual del sistema total pack que contiene el tiempo promedio de espera en el área de atención de público y el total de atenciones registradas</p>	7	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Provisión de servicios previsionales y gestión administrativa de decretos, provenientes de la Policía de Investigaciones de Chile.</p> <p>-Dictación Decretos Supremos de Nombramientos, Ingreso al escalafón de Complemento, Declaración de Vacancia, Reincorporación de Funcionarios, Fijación cuota anual de retiros, Ascensos del Personal PDI, Retiro del Personal PDI,</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>8 Tiempo promedio de tramitación de Pensiones de retiro concedidas al personal de Policía de Investigaciones.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Suma del N° de días de tramitación de las pensiones de retiro, presentadas en el año t, desde que se encuentra el expediente completo para ser tramitado hasta que se despachada el Decreto por Oficina de Partes a la Contraloría General de la República/Total de solicitud de pensiones de retiro presentadas por la Policía de Investigaciones a la División de Investigaciones en el año t</p>	S.I.	S.I.	N.C.	29 días 2138/75	50 días 7500/150	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte en planilla Excel que contiene el total de pensiones de retiro concedidas en el año t.</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Reporte extraído del sistema de Gestión Documental de la Subsecretaría de Interior, con las fechas de tramitación y/o despacho de los documentos.</p>	8	8

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
•Gestión administrativa de los asuntos y actos relativos al quehacer institucional de Carabineros de Chile	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>9 Tiempo promedio de tramitación de los actos administrativos relativos a Carabineros de Chile que van a toma de razón en la Contraloría General de la República, respecto del total de solicitudes efectuadas por Carabineros de Chile que requieren toma de razón</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Suma del número de días de tramitación del total de actos administrativos presentados por Carabineros de Chile en el año t, desde que ingresa la solicitud a la división de Carabineros hasta la fecha en que el acto administrativo es ingresado a la Contra/Número total de solicitudes de actos administrativos solicitados por Carabineros de Chile que requieren toma de razón de Contraloría General	N.M.	N.M.	N.C.	28 días 3815/135	40 días 10800/270	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte con planilla de control de gestión de proceso de tramitación que contenga el total de actos administrativos que han sido enviados a toma razón por Contraloría General de la República y detalle el tiempo de tramitación por caso y promedio total</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe que contenga el total de solicitudes efectuadas por Carabineros de Chile que requieran actos administrativos con toma de razón en Contraloría General de la República, visado por el jefe de División de Carabineros</p>	9	9

Notas:

1 La intervención del programa puede darse a través de dos figuras: como parte coadyuvante o como querellante. Esta nueva figura se desprende de la entrada en vigencia de la Ley 20.405, que crea el Instituto de Derechos Humanos y que específicamente en lo relativo al artículo 10° transitorio, señala: "El Programa de Derechos Humanos, creado por el decreto supremo N° 1.005, de 1997, del Ministerio del Interior, seguirá prestando la asistencia legal y judicial que requieran los familiares de las víctimas a que se refiere el artículo 18 de la ley N° 19.123, para hacer efectivo el derecho que les reconoce el artículo 6° de dicha ley. En virtud de lo anterior, tendrá la facultad para ejercer todas las acciones legales que sean necesarias, incluidas las de presentar querrelas respecto de los delitos de secuestro o desaparición forzada, en su caso, y de homicidio o ejecución sumaria en su caso.

" Cabe señalar que por víctimas de violaciones a los Derechos Humanos se entenderán aquellas calificadas, por las instancias correspondientes, como detenidos desaparecidos y ejecutados políticos. La calificación de víctimas (Ejecutados Políticos y Detenidos Desaparecidos) está dada por la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación (CNVR), la Corporación Nacional de reparación y Reconciliación (CNRR) y la Comisión Asesora Presidencial para la calificación de Detenidos Desaparecidos, Ejecutados Políticos y Víctimas de Prisión Política y Tortura (cuyos resultados fueron entregados a S. E. el Presidente de la República en agosto de 2011).

2 Este indicador viene dado por las víctimas de violación a los Derechos Humanos calificadas por las instancias correspondientes y de las acciones que lleve adelante el Programa para cumplir la legalidad vigente en estas materias.

3 Se entiende por FONDOS DESCONCENTRADOS (FONDES), aquellos fondos destinados a financiar proyectos que se tramitan ante las Gobernaciones Provinciales e Intendencias Regionales y que son postuados por éstas ante el Fondo Social Presidente de la República, quien los evalúa y aprueba.

Se entiende por tiempo de respuesta a los proyectos FONDES, el tiempo transcurrido desde el ingreso del proyecto postulado por un organismo (con todos sus antecedentes) hasta la fecha en que se responde a la organización por medio de un certificado de precalificación, certificado de inadmisibilidad o notificación de rechazo (por no subsanar observaciones), dependiendo del resultado del análisis.

Para efectos de la medición el tiempo de respuesta dice relación con días hábiles.

En tanto son proyectos con certificado de precalificación todo aquellos que cumplen con los requisitos establecidos en las instrucciones del Fondo Social Presidente de la República, generándose su certificado de precalificación

4 Se entiende por Caso Beneficiado aprobado: Personas naturales, chilenos/as y extranjeros/as con Cédula de Identidad Nacional, que se encuentren en una situación o condición de vulnerabilidad que le impida la generación de recursos para enfrentar dicha situación o condición y que evaluado por un/a profesional Asistente Social le han sido asignados recursos con cargo al Fondo ORASMI en algunas de las áreas que lo componen (Salud, Vivienda, Educación, Asistencia Social, Discapacidad y Capacitación y Emprendimiento Laboral).

5 Producto relacionado con la Red de Conectividad del estado a cargo de esta Subsecretaría a través de la División de Informática. (Decreto Supremo N° 5996 de año 1999 y N° 1299 del año 2005.

6 Solicitud de Residencia temporal es aquella que habilita a ciudadanos extranjeros para residir en Chile por tiempos determinados y para desarrollar las actividades específicas para las que lo habilite el permiso de que se trate. Cuando se menciona solicitud de residencia, ésta corresponde tanto a solicitudes de permiso sujeto a contrato, temporaria o de estudiante. Para medir el tiempo promedio de análisis de la solicitud de residencia por correo en la Provincia de Santiago, se considerarán las solicitudes que se encuentran habilitadas para un proceso de análisis. Las solicitudes habilitadas para el análisis serán aquellas que además de la documentación fundante que permitió el ingreso de la solicitud al sistema, cuente con los informes de antecedentes policiales, además de los antecedentes complementarios que eventualmente pueda solicitar el analista si corresponde. El total de solicitudes de residencia se recibe por correo.

7 Se entiende por beneficios de residencia a todos aquellos relativos a los permisos de residencia temporal (estampados de visa), certificados de permanencia definitiva y permisos de turismo entregados a los usuarios incluidos en los canales de atención regular que se encuentran disponibles en el Departamento de Extranjería y Migraciones, incluyendo la fila de atención común, la fila de atención preferente y atención de tramitadores.

8 A partir del cambio de la Subsecretaría de Investigaciones a la División de Investigaciones, se ha visto una significativa ampliación del plazo de tramitación de las pensiones de retiro. Antes del cambio, este proceso demoraba aproximadamente 20 días para la obtención de la pensión (concedida) y hoy supera los 75 días, en razón de los tiempos de visación y firmas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Para efectos de cálculo de los días hábiles de tramitación, se considera como fecha inicial, el día siguiente en que se haya completado la documentación institucional y del interesado, incluido el Acto Administrativo (Decreto o Resolución) de Retiro elaborado y como fecha final, el despacho del acto administrativo desde la Oficina de Partes del Ministerio del Interior a la Contraloría General de la República.

9 Los actos administrativos a los que hace referencia son relativos a Decreto de Nombramientos, Ascensos de PNS, Retiros de PNS, Modificaciones a reglamentos, Reincorporaciones de PNS ,

Supuesto Meta:

1 Que el universo de procesos vigentes se altere de manera radical, ya sea por el cierre masivo y sostenido de causas o la apertura masiva y sostenida de nuevas causas.

2 Terminó, cierre y/o suspensión de procesos ya iniciados, seguidos ante el Poder Judicial impidiendo la intervención de la Subsecretaría.

3 Que la demanda de proyectos FSPR no varíe significativamente por un aumento de proyectos calificados como inadmisibles, debido a factores relacionados principalmente por: a) falta de capacidad técnica de las organizaciones sociales para postular proyectos acorde a requisitos técnicos y, b) organizaciones que no cumplen los requisitos legales para postular.

4 Que la demanda por beneficios (casos ingresados) de ORASMI no varíe significativamente con respecto a la demanda del año anterior, por factores relacionados con la vulnerabilidad de la población en el período o la modificación en la cobertura de las redes de apoyo. Además, que debido a las razones antes expuestas, no cambie sustancialmente el monto promedio solicitado en cada caso con respecto al año anterior.



Que la demanda por beneficios en la región se vea afectada por una catastrofe natural que afecte a más del 50% de la población residente.

Que la potencial demanda del Programa se modifique a partir de cambios en los lineamientos de la red asistencial del Estado o bien las características de la población objetivo se vean alteradas de manera radical

5 Que los sistemas informáticos y servidores presenten fallas o problemas de conexión a raíz de eventos imprevistos como por ejemplo, catástrofes naturales (terremotos), atentados terroristas, fallas en el suministro energético del país, etc.

6 La afluencia de extranjeros migrantes se mantiene en actual ritmo de incremento; Que no existan procesos extraordinarios de regularización

7 Que la demanda de atención se altere de manera radical, ya sea aumentando de manera radical o bien disminuyendo considerablemente.

Fallas técnicas que pudiera presentar el proveedor externo del software Totalpack

8 El Servicio no ha identificado factores externos que alteren la medición del indicador

9 El Servicio no ha determinado factores externos que influyan en la medición del indicador