

INDICADORES DE DESEMPEÑO
VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE MENORES	CAPÍTULO	07

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
•Conocimiento para el desarrollo de la oferta programática de SENAME	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>1 Porcentaje de adolescentes egresados del Sistema de Protección que ingresan a medidas y sanciones del Sistema Justicia Juvenil respecto del total de adolescentes egresados del Sistema de Protección.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(Número de adolescentes egresados del Sistema de Protección que ingresan a medidas y sanciones del Sistema Justicia Juvenil/Número de adolescentes egresados el Sistema de Protección.)*100	N.C.	6.43 % (1273.00/19790.00)*100	0.00 % (0.00/0.00)*100	7.00 % (757.00/10810.00)*100	6.60 % (1418.00/21490.00)*100	<p>Base de Datos/Software Sistema de Información y registro de usuarios de Sename.</p>	1	1
•Conocimiento para el desarrollo de la oferta programática de SENAME	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS en el periodo respondidas dentro de los 10 días hábiles siguientes respecto al total de quejas y reclamos recibidos en el periodo.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(N° de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS en el periodo respondidas dentro de los 10 días hábiles siguientes /N° total de quejas y reclamos recibidos en el periodo.)*100	N.C.	N.C.	N.C.	77.7 % (129.0/166.0)*100	90.4 % (189.0/209.0)*100	<p>Base de Datos/Software tierra.sename.cl/oirs/</p> <p>Reportes/Informes Informe Sistematización plazo respuesta reclamos/quejas OIRS</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-pues-tos	No-tas
<p>•Prestaciones de promoción de derechos y prevención de la vulneración de los mismos para niños, niñas y adolescentes.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>3 Porcentaje de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección por causales asociadas a la intervención, que no reingresan en un periodo de 12 meses a la misma línea de atención respecto del total de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistem</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección por causales asociadas a la intervención, que no reingresan en un periodo de 12 meses a la misma línea de atención/Número de niño(a)s y adolescentes egresados del Sistema de Protección)*100</p>	<p>0.00 %</p> <p>H: 0.00</p> <p>M: 0.00</p>	<p>69.18 % (33594.00/48558.00)*100</p> <p>H: 68.70 (16414.00/23891.00)*100</p> <p>M: 69.65 (17180.00/24667.00)*100</p>	<p>70.77 % (32857.00/46430.00)*100</p> <p>H: 71.10 (16293.00/22915.00)*100</p> <p>M: 70.44 (16564.00/23515.00)*100</p>	<p>69.35 % (17060.00/24600.00)*100</p> <p>H: 69.23 (8485.00/12257.00)*100</p> <p>M: 69.47 (8575.00/12343.00)*100</p>	<p>70.00 % (34440.00/49200.00)*100</p> <p>H: 70.00 (17221.00/24600.00)*100</p> <p>M: 70.00 (17221.00/24600.00)*100</p>	<p>Base de Datos/Software Sistema de Información y registro de usuarios de Sename.</p>	3	3
<p>•Prestaciones para adolescentes imputados y/o condenados/as, conforme a estándares definidos por la Ley 20.084</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>4 Porcentaje de adolescentes egresados de SBC, que cumplen efectivamente con la reparación y/o el servicio pactado, respecto del total de adolescentes egresados de SBC</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de adolescentes egresados de Programas de Reparación del Daño y Servicio en Beneficio de la Comunidad que cumplen efectivamente con la reparación y/o el servicio pactado/Número total de adolescentes egresados de Programas de Reparación del Daño y Servicio en Beneficio de la Comunidad que se comprometen a cumplir con la sanción)*100</p>	<p>55.84 % (1574.00/2819.00)*100</p> <p>H: 56.35 (1402.00/2488.00)*100</p> <p>M: 51.96 (172.00/331.00)*100</p>	<p>56.42 % (1573.00/2788.00)*100</p> <p>H: 57.26 (1384.00/2417.00)*100</p> <p>M: 50.94 (189.00/371.00)*100</p>	<p>0.00 % (0.00/0.00)*100</p> <p>H: 0.00 (0.00/0.00)*100</p> <p>M: 0.00 (0.00/0.00)*100</p>	<p>76.49 % (911.00/1191.00)*100</p> <p>H: 76.49 (781.00/1021.00)*100</p> <p>M: 76.47 (130.00/170.00)*100</p>	<p>79.26 % (1888.00/2382.00)*100</p> <p>H: 79.21 (1623.00/2049.00)*100</p> <p>M: 79.28 (264.00/333.00)*100</p>	<p>Base de Datos/Software Sistema de Información y Registro de Usuarios de SENAME</p>	4	4

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>•Prestaciones para adolescentes imputados y/o condenados/as, conforme a estándares definidos por la Ley 20.084</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>5 Porcentaje de adolescentes infractores egresados de sanciones administradas directa o indirectamente por SENAME, que no reingresan al Sistema de Justicia Juvenil sancionados por nuevos delitos dentro de los 12 meses siguientes a su egreso respecto del total</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de adolescentes infractores egresados de sanciones administradas directa o indirectamente por SENAME, que no reingresan al Sistema de Justicia Juvenil sancionados por nuevos delitos dentro de los 12 meses siguientes a su egreso/Número de adolescentes egresados del Sistema de Justicia Juvenil.) *100</p>	<p>0.00 %</p> <p>H: 0.00</p> <p>M: 0.00</p>	<p>57.18 % (402.00/703.00)*100</p> <p>H: 55.70 (352.00/632.00)*100</p> <p>M: 70.42 (50.00/71.00)*100</p>	<p>59.04 % (918.00/1555.00)*100</p> <p>H: 57.19 (787.00/1376.00)*100</p> <p>M: 73.18 (131.00/179.00)*100</p>	<p>54.70 % (227.00/415.00)*100</p> <p>H: 53.66 (198.00/369.00)*100</p> <p>M: 63.04 (29.00/46.00)*100</p>	<p>61.57 % (511.00/830.00)*100</p> <p>H: 61.48 (439.00/714.00)*100</p> <p>M: 62.07 (72.00/116.00)*100</p>	<p>Base de Datos/Software Sistema de Información y registro de usuarios de Sename</p>	5	5
<p>•Prestaciones de protección de derechos para niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos</p> <p>-Programa de adopción</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>6 Porcentaje de niños y niñas con sentencia de adopción en el año t con respecto al total de egresados con fines de adopción de la red SENAME en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de niños y niñas con sentencia de adopción en el año t/Número de niños y niñas egresados con fines de adopción de la red SENAME en el año t)*100</p>	<p>72 % (319/441)*100</p> <p>H: 72 (166/230)*100</p> <p>M: 73 (153/211)*100</p>	<p>92 % (432/468)*100</p> <p>H: 87 (221/253)*100</p> <p>M: 98 (211/215)*100</p>	<p>89 % (548/616)*100</p> <p>H: 88 (256/292)*100</p> <p>M: 90 (292/324)*100</p>	<p>52 % (218/419)*100</p> <p>H: 53 (105/200)*100</p> <p>M: 52 (113/219)*100</p>	<p>93 % (603/645)*100</p> <p>H: 93 (301/322)*100</p> <p>M: 94 (302/323)*100</p>	<p>Reportes/Informes Informe del archivo de certificados de nacimiento de los niños y niñas con inscripción civil de su nuevo estado.</p>	6	6

Notas:

1 Se crea este indicador para medir la eficacia de los programas de protección y su prevención en el ingreso de adolescentes al área de infractores de Ley. Este indicador genera un cálculo de reingresos de protección a justicia juvenil respecto del universo de población de protección. La medición es de 12 meses después del egreso desde protección.

2 Este indicador mide la satisfacción del cliente/usuario/beneficiario y ciudadanía en general, es uno de los componentes principales de la modernización del estado. Una prioridad gubernamental es facilitar la relación entre el Estado y las personas, garantizando y fortaleciendo la participación, aumentando la eficacia y eficiencia de la Administración y, en definitiva, incrementar y reforzar el principio del Estado al servicio de las personas. De hecho en el Sistema de Gestión de Calidad, el nivel de satisfacción de los clientes con el producto o servicio prestado por el estado, rige el proceso

de mejora continua del trabajo que se realiza . Por otra parte, brindar una respuesta oportuna y acortar al mínimo los plazos de la misma cumple además, con las disposiciones contenidas en la Ley 19.880, que rige los actos administrativos de la administración del estado .

El flujo que tiene este tipo de solicitud es lo más expedito posible para generar una respuesta oportuna al ciudadano que presenta el reclamo o queja. Este va de la OIRS al Director/a Regional de SENAME, quien lo deriva al área técnica competente (protección, adopción o justicia juvenil) para respuesta. Además, el software que se utiliza cuenta con una aplicación que permite subir documentos de manera que la respuesta es verificable.

3 Este es un indicador nuevo. En este indicador se agrupa la medición de resultados de la totalidad de las modalidades o líneas de atención del área de protección de la oferta programática del Servicio y por lo tanto de 4 indicadores que medían en forma separada los resultados intermedios, con el objeto de tener una mirada global y abarcar un porcentaje más representativo de gasto presupuestario. La medición es de 12 meses después del egreso.

El objetivo de este indicador es medir si la intervención efectuada por los equipos de los proyectos especializados y las modalidades de atención contribuyen a evitar que los niños/as reingresen a la red, analizar las causas de los reingresos e introducir las acciones correctivas que se requieran.

4 SBC significa programas de reparación del daño y servicios en beneficio de la comunidad. Este indicador se está midiendo en el SIG desde 2008 (en 2007 entró en vigencia la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente). La reparación de daño y servicio en beneficio de la comunidad es una sanción en medio libre que puede imponer un tribunal. Por su parte, el Sename, a través de sus Organismos Privados Colaboradores, administran su ejecución por lo que reciben subvención. 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.

5 Este es un indicador nuevo. A través de él se mide el resultado de la intervención realizada en los Programas de Sanciones Privativas y No Privativas de Libertad (Centros de Cumplimiento de Condena Privativas de Libertad (Centros con Régimen Cerrado, CRC y Centros Semicerrados, CSC) administrados directamente por el Servicio y Programa Libertad Asistida, PLA y Programa de Libertad Asistida Especial, PLE, en Medio Libre), administradas por privados, las que son sanciones que puede aplicar un Tribunal a jóvenes condenados por infracción a la ley. Se considera como exitosa la reinserción social, si los adolescentes no reingresan con una nueva condena después de 12 meses de egresados por cumplimiento de la anterior. La variación en la metodología de medición se produce porque se incluyen solo los adolescentes que al momento del egreso tengan hasta 17 años y 6 meses teniendo probabilidades de reingresar antes de su mayoría de edad por pasar a ser sujetos de GENCHI

6 Los postulantes a adoptar un niño/a deben cumplir los requisitos que establece la Ley de Adopción y los procedimientos para certificación de idoneidad incorporándose a un registro. Una vez decidida cual será la familia para el niño/a, se presenta al Tribunal de Familia la/las alternativa/as escogida/as siendo el Tribunal el que determina quién será la familia para ese niño/a con el Cuidado Personal (entrega física). Las familias adoptivas deben tramitar la sentencia judicial que lo/la declara hijo/a y su inscripción en el Registro Civil con su nueva filiación lo que se verifica con su nuevo Certificado de Nacimiento. La relevancia de esta gestión es que al niño/a se le restituye el derecho a vivir y pertenecer a una familia que satisfaga sus necesidades básicas, afectivas y sociales. A partir de la sentencia el SENAME no tiene competencia para vincularse con la familia adoptiva así como ningún otro órgano del Estado dando por superada la vulneración de sus derechos, por lo cual, éste es un indicador de resultado final. Las Sentencias obtenidas constituyen el numerador y el universo a considerar en el denominador son los niños/as egresados con fines de adopción, entre el 1 de octubre 2011 y 30 de septiembre 2012 periodo t, y que no hayan obtenido la adopción concluida en el año t-1 y se gestionan entre enero a diciembre del año t. En el numerador también se consideran las adopciones concluidas o sentencias correspondientes a egresos con fines de adopción efectuados entre octubre- diciembre año t, referidas a enlaces y adopciones nacionales e internacionales. El tiempo del proceso completo de adopción es de aproximadamente 1 año 3 meses, desde el inicio de la causa de susceptibilidad hasta la sentencia de adopción dependiendo de la edad, situación social y Tribunal que tramita el caso. Se mide mensualmente e informa trimestralmente.

Supuesto Meta:

1.-Que las condiciones de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente se mantengan estables en el tiempo.

2.-Ningún adolescente que ingresa al sistema de protección (oferta), cuenta al mismo tiempo, con una sanción de la LRPA.

2 Este indicador debiera presentar dos condiciones básicas para que se cumpla la meta proyectada: 1.- Que los/as usuarios/as ejerzan el derecho de realizar un reclamo/queja. 2.- La no ocurrencia de eventos catastróficos, en que se vean afectados los niños, niñas y adolescentes insertos en los programas o proyectos, evite que se produzca una sobredemanda de solicitudes (incendios, motines, fugas masivas, etc).

3 1.-Existencia de redes de protección social operando en los territorios en que habitan los niños/as. Las redes sociales coordinadas que intervienen con los proyectos cumplen con los compromisos establecidos y prestaciones respectivas. Además se espera la continuidad de los proyectos vigentes, no realizándose términos unilaterales por parte de los Organismos Colaboradores Acreditados responsables de los proyectos. En los casos en que interviene Tribunales, estos acogen las recomendaciones técnicas de los equipos técnicos sobre los egresos.

2.-Como variables o factores externos que pudieran incidir en los resultados del indicador, se presenta la capacidad de respuesta de las redes sociales (educación, salud, vivienda, trabajo, etc.) y el programa Chile crece contigo, entre otros, igualmente incidirían en los egresos las decisiones de tribunales que resuelven sin acoger o no considerar las sugerencias de los equipos operadores de los proyectos

4 Se requiere que tanto Tribunales como Ministerio Público y Defensoría mantengan la utilización de la sanción de proyectos de reparación del daño y Servicio en Beneficio de la Comunidad. 2.- Se requiere que los programas encargados de ejecutar la sanción dispongan de la información que permita ubicar a los y las jóvenes, para asegurar el cumplimiento de la sanción. 3.- No se incluirán los y las adolescentes derivados como programa de salida alternativa.

5 1.-Que las instituciones que pertenecen al circuito judicial no cumplan con los compromisos y prestaciones comprometidas en el proceso de intervención con los jóvenes establecidos para el cumplimiento de la sanción. 2.-Además que no exista continuidad y acompañamiento de las comunidades terapéuticas y tratamiento de drogas, de las escuelas, de las redes sociales y municipales, redes familiares , una vez que el /la joven cumpla con su sanción y que afecten su proceso de reinserción social. 3.- Que la determinación de aplicación de sanciones en tribunales sea modificada, ya sea por la aprobación de una nueva ley que amplíe las conductas tipificadas como delitos o por otras razones.

6 Se espera que las familias adoptivas concreten el proceso de adopción a través de la inscripción en el Registro Civil del niño/a y el posterior envío del certificado de nacimiento del niño/a adoptado/a a la Unidad de Adopción de la Dirección Regional de SENAME correspondiente. Se asume que los tiempos de tramitación en los Tribunales de Familias son similares de un año a otro.