

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	<b>PARTIDA</b>	05
<b>SERVICIO</b>	SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	<b>CAPÍTULO</b>	10

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Aplicación de la Política y Acciones tendientes al respeto por los Derechos Humanos</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>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 violaci</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	50 %	43 %	57 %	64 %	45 %	SI	141%	9%	<p><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</p> <p><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.</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Aplicación de la Política y Acciones tendientes al respeto por los Derechos Humanos	<u>Eficacia/Producto</u> 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.  Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de víctimas calificadas en los que el Programa DDHH interviene procesalmente/Total de víctimas calificadas)*100)  Mujeres:  Hombres:	n.m.	40 %	48 %	56 %	43 %	SI	129%	10%	<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  <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	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<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><i>Eficacia/Proceso</i></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a los proyectos FONDES, presentados por Intendencias y Gobernaciones al Fondo Social Presidente de la República</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</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>	55 días	s.i.	45 días	38 días	43 días	SI	112%	9%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Planilla de control de gestión de procesos de análisis</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Registro del sistema de postulaciones web.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> 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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<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>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 Enfoque de Género: 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>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	42 %	44 %	0 %	46 %	46 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Listado Estadísticos obtenido de datos del Sistema Único de Ingreso, en el cual conste el detalle de casos aprobados, fecha de aprobación, y documento aprobatorio</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte del Sistema Único de Ingreso (SUI) con el detalle de los casos ingresados a ORASMI central en el año t</p>	
<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>Porcentaje de disponibilidad del servicio de red de conectividad del Estado</p> <p>Aplica Enfoque de Género: 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>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	SI	100%	20%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de disponibilidad del servicio y que es publicado en la página de Internet de la Red de Conectividad.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Implementación y aplicación de la legislación en materias Migratorias</p> <p>– Análisis de solicitudes de residencia temporal, permanente, y nacionalización</p>	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a solicitud de residencia en la Provincia de Santiago</p> <p>Aplica Enfoque de Género: 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>	15 días	12 días	7 días	9 días	11 días	SI	119%	10%	<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>	4
<p>•Implementación y aplicación de la legislación en materias Migratorias</p>	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Tiempo promedio de espera en fila de atención de público para materializar beneficios de residencia</p> <p>Aplica Enfoque de Género: 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>	64.31 minutos	56.00 minutos	58.50 minutos	54.99 minutos	59.00 minutos	SI	107%	10%	<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>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<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 Presonal PDI, Retiro del Personal PDI,</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de tramitación de Pensiones de retiro concedidas al personal de Policía de Investigaciones.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: 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.	n.c.	26 días	18 días	50 días	SI	275%	11%	<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>	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Gestión administrativa de los asuntos y actos relativos al quehacer institucional de Carabineros de Chile	<u>Eficacia/Producto</u>  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  Aplica Enfoque de Género: NO	(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.c.	30 días	62 días	40 días	NO	64%	11%	<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  <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	7

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	89%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	89%

Notas:

1.- El programa se ha propuesto intervenir, ya sea como parte querellante y/o coadyuvante, en la mayor parte de los procesos por víctimas calificadas y que estos se involucren en lo posible en la totalidad de las víctimas. Así mismo, la dinámica de los procesos judiciales puede ser variable o constante a través del tiempo, dependiendo de factores externos a las actividades que el Programa

realiza. Lo anterior es lo que lleva a que el Programa sobrecumpla la meta comprometida para el año 2013, toda vez que los procesos en su dinámica o se han cerrado, suspendido temporalmente o se han abierto nuevos procesos. En este contexto dinámico es que el Servicio ha puesto énfasis en participar en el máximo de causas vigentes como lo permitan los antecedentes de mérito de cada causa.

2.-El Programa se ha propuesto intervenir, ya sea como parte querrelante y/o coadyuvante, en la mayor cantidad de procesos por víctimas calificadas y que estos involucren en lo posible a la totalidad de víctimas calificadas. El cumplimiento del compromiso exige una actuación jurídica proactiva y constante, en cada proceso criminal, promoviendo la investigación de cada caso (obligación internacional del Estado), y asumiendo un rol colaborativo del mismo ante la Judicatura, para asegurar la eficiencia de las investigaciones incoadas. Así mismo, la dinámica de los procesos judiciales puede ser variable o constante a través del tiempo, dependiendo de factores externos a las actividades que el Programa realiza. Así en virtud de lo anterior, es que el indicador presenta un sobrecumplimiento, toda vez que por la naturaleza y dinámica de los procesos judiciales el universo de procesos en los que el Programa interviene es variable en cuanto al número de víctimas que involucra. Así hay procesos donde en una causa se ve la situación de una sola víctima y en otros se ve un conjunto de víctimas.

3.-El Fondo Social Presidente de la República implementó un trabajo especial para el proceso de revisión, evaluación y precalificación de los proyectos, reorganizando al equipo analista en función de las etapas del proceso, lo que permitió disminuir los tiempos de evaluación y respuesta de cada proyecto y organización postulante. Lo anterior lleva a que la meta se sobrecumpla.

4.-El Departamento de Extranjería y Migración hace un par de años implementó un procedimiento en el proceso de evaluación de antecedentes que ha permitido mantener los niveles de exigencia alcanzado en cuanto al tiempo promedio de respuesta de solicitudes de visas de residencia. A ello se suma todo el proceso de modernización general al que ha estado afecto el Departamento de Extranjería, en el que el concepto de eficiencia y calidad ha sido el principio rector que ha permitido a los analistas optimizar procesos y establecer coordinaciones efectivas con los demás actores afectados. Otro aspecto importante que ha permitido dar cumplimiento al nivel de exigencia alcanzado, es la interoperabilidad con Investigaciones de Chile.

5.-El Departamento de Extranjería y Migración durante el período 2011 - 2013 estuvo afecto a un proceso de modernización que tuvo como concepto clave "calidad de servicio". Así el mayor énfasis del proceso de modernización estuvo dado en el área de atención de público en la cual se realizó una adecuación al proceso de atención del cliente en general, del público preferencial (adultos mayores, mujeres y niños) tanto en la atención presencial en módulos de atención como en recepción para consultas generales como para la última fase del proceso, es decir, el estampado de beneficios de residencia. Así los tiempos de espera de fila única disminuyeron por cuanto se ampliaron los módulos de atención general y preferencia y se creó una instancia inicial que derivaba al extranjero hacia un módulo presencia o un módulo virtual, en el cual podría encontrar la respuesta a su consulta. Toda esta nueva reorganización del área de atención de público permitió sobrecumplir la meta comprometida, lo cual se evidencia con creces hacia el tercer trimestre del año, período en el cual ya el proceso de cambio se encontraba en régimen y había sufrido todas las adecuaciones propias de los procesos de implementación y puesta en marcha.

6.-El nivel de cumplimiento positivo que arroja el indicador en este monitoreo que abarca el período anual 2013, responde a las progresivas mejoras en el procedimiento; especialmente con la eliminación de acciones que tendían a dilatar innecesariamente el tiempo de tramitación de las pensiones de retiro. Es preciso señalar también que existe una sola pensión de retiro que supera el promedio fijado como meta de gestión en pensiones de retiro, confirmando de esta manera que ha sido pertinente los ajustes incorporados durante el año, en cuanto a contar con procedimientos definidos, una colaboración mutua entre el Departamento de Previsión y Decretos de la División de Investigaciones y la División Jurídica de la Subsecretaría del Interior para favorecer un control eficaz y efectivo de los actos administrativos. Se aprecia además que la medida adoptada en el año 2013 para favorecer la optimización del tiempo de tramitación, arroja favorables resultados, en cuanto a que se optó por dictar la resolución que otorga la pensión de retiro sin esperar el mencionado decreto; realizando los cálculos sin reajuste, y estableciendo en el acto administrativo la instrucción a DIPRECA de actualizar los valores cuando esté totalmente tramitado el decreto de reajuste. Esta medida viene a contribuir a la reducción de tiempo de manera considerable para la consolidación y la tramitación de las pensiones de retiro del personal de Policía de Investigaciones de Chile.

7.-El no cumplimiento del indicador se debe a una reestructuración interna de procedimientos de revisión y visación de los actos administrativos de carabineros que se complejizaron en la última fase de tramitación interna.