

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	CAPÍTULO	01

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	40.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	4
Total		100.00	12

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de causas resueltas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total durante el año t respecto del total de causas terminadas con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t	(Causas Terminadas del Sistema de Mediación Familiar con Acuerdo Total durante el año t / Total de causas terminadas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año t) *100	61.00 % [[89339.00 / 146456.00 ) *100]		5.00	1
2	Porcentaje de centros privativos de libertad del Servicio Nacional de Menores y Secciones Juveniles de Gendarmería de Chile supervisados según estándar establecido en el año t	(N° total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI supervisados según estándar establecido en el año t / N° total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI operativos en el año t) *100	96.36 % [(53.00 / 55.00 ) *100]		10.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) *100	100 % [(4 / 4 ) *100]		10.00	
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	48 % [(55 / 114 ) *100]		5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [[76733772 /76733772 ) *100]		10.00	3
2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	10.00	
3	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		X	10.00	
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	12 % [[24519021 /206737106 ) *100]		10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Promedio de días hábiles de tramitación de solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t	(Sumatoria de días hábiles de tramitación de las solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t/Número total de solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t)	3.50 días [[31612.00 /9032.00 ]]		10.00	4
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	5
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100		X	10.00	
4	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	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	50 % [[5 /10 ) *100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	8
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	55	0
Trámites Digitalizados	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	5	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante el indicador Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t, se compromete para medir correctamente
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.

Notas:

- 1
  - 1.- El total de causas consideradas dentro del denominador, sólo considera las causas que al menos tuvieron una sesión conjunta de mediación; las causas frustradas sin sesión o con sesión privada (que es cuando sólo asiste una de las partes) no son incluidas dentro del universo a considerar.
  - 2.- Conceptos:  
 ACUERDO TOTAL: Una causa se encuentra en estado "acuerdo total" cuando las partes han alcanzado un acuerdo en todas las materias tratadas, siempre y cuando el acuerdo haya sido ratificado por una resolución judicial.  
 ACUERDO PARCIAL: Una causa se encuentra en estado "acuerdo parcial" cuando las partes han alcanzado un acuerdo en, al menos, una de las materias tratadas, habiéndose frustrado el resto, siempre y cuando el acuerdo haya sido ratificado por una resolución judicial.  
 FRUSTRADA CON SESIÓN CONJUNTA: Una causa se encuentra "frustrada con sesión conjunta" si es que, habiendo asistido todas las partes involucradas en el proceso, al menos, una de ellas ha manifestado su voluntad de no proseguir con el proceso o el/la mediador/a ha adquirido la convicción de que no se alcanzará acuerdo en el proceso de mediación en ninguna de las materias tratadas
- 2
 

Comisiones Interinstitucionales de Supervisión de Centros de Responsabilidad Penal Adolescente (CISC RPA). EL total de Centros existentes son 55: 18 Centros de Internación Provisoria y de Internación en Régimen Cerrado (CIP-CRC), 16 Centros de Internación Semicerrados (CSC) y 21 secciones juveniles (SSJJ). En el caso de que algún centro o sección no se encuentre operativo, no se considerará parte del universo de los Centros Privativos de Libertad que deben ser supervisados. Por operativo se entenderá aquellos centros privativos de libertad del Servicio Nacional de Menores o secciones juveniles de Gendarmería de Chile que cuentan con adolescentes y/o jóvenes en todas las visitas que realice la CISC RPA respectiva Un Centro se considerará como supervisado si cumple con los siguientes 6 criterios: 1. Si la CISC RPA visitaron al menos 2 veces al año (una por semestre) cada Centro Privativo de Libertad y Sección Juvenil que se encuentren operativos, es decir, que presentan población bajo medida y/o sanción de la ley que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracción a ley penal. 2. Que cada CISC RPA, luego de efectuada la visita correspondiente, llene completamente un formulario de acta de visita. 3. Que cada SEREMI de Justicia y Derechos Humanos, en su calidad de coordinadores de la CISC RPA en su respectiva región ponga a disposición de la Subsecretaría de Justicia, mediante la División de Reinserción Social, el acta de visita completamente llenada, de acuerdo a los plazos estipulados en el manual de funcionamiento de las CISC RPA. Esto es, no más de 10 días hábiles después de realizada la última visita. 4. Si en el contexto de la visita del CISC RPA, ocurre una denuncia por parte de un(a) adolescente o joven que se encuentra cumpliendo una sanción o medida cautelar en algún Centro Privativo de Libertad a la Comisión y/o a un integrante de ella, se activa el protocolo de denuncia que la Subsecretaría de Justicia ha instruido a la CISC RPA. De no ocurrir denuncias, no se considera este criterio en la medición. 5. Elaboración de un informe semestral de sistematización y análisis de la información recogida por la CISC RPA en visita correspondiente al semestre anterior que será elaborado por la División de Reinserción Social. Para el primer periodo, será elaborado durante el trimestre inmediatamente posterior a que se realicen las visitas del primer semestre. Para el segundo periodo será elaborado a más tardar el 31 de diciembre del año t, y serán enviados a cada SEREMI de Justicia y Derechos Humanos, luego de la aprobación de la jefatura de la División de Reinserción Social. "Para este último informe se incorporará un acápite de análisis sobre el reporte de gestiones para subsanar las observaciones deficitarias de las CISC RPA, mencionado en el criterio N° 6 de estas notas. 6. El o la SEREMI deberá enviar mediante oficio a la Subsecretaría de Justicia, con copia a la División de Reinserción Social, 3 veces al año, con periodicidad cuatrimestral (meses de abril, agosto y diciembre) y dentro del quinto día hábil del mes siguiente al cuatrimestre que corresponde (primer informe en mayo, segundo informe en septiembre y tercer informe en diciembre), un reporte informando las gestiones que se han realizado en su región para subsanar las observaciones deficitarias de las CISC RPA en la visita del periodo anterior y el estado de cumplimiento de ellas en el caso del último reporte, este será elaborado y remitido durante el mes de diciembre.
- 3
 

Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.

- 4 El plazo se contabilizará en días hábiles desde el ingreso de la solicitud a la Oficina de Partes de las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos hasta la fecha de despacho de la resolución exenta que resuelve la solicitud del usuario, considerando esta fecha de respuesta como fecha de término.
- 5 El trámite comprometido para medir es "Mediación familiar previa y obligatoria"  
Hito de inicio: Fecha en que el/a usuario/a solicita la mediación.  
Hito de término: Fecha en la que es recibida la notificación por las partes (usuarios/as), que corresponde a fecha en que queda disponible el certificado en la plataforma.  
La causa puede pasar a uno de los siguientes estados:  
1. ? Frustrada con Sesión? donde el Centro de Mediación emite un Certificado de Mediación Frustrada para que esta continúe por la vía Judicial.  
2. ? Con Acuerdo? donde el Centro de Mediación emite un Acta de Acuerdo que es enviada al Tribunal para su aprobación y así el acuerdo adquiera carácter judicial.  
3. ? Frustrada Sin Sesión? debido a que ninguna de las partes asistió al proceso de mediación, sólo asistió una parte o existen antecedentes de VIF entre los participantes, se emite un Certificado de Mediación Sin Sesión para cerrar el proceso.