

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE MENORES	CAPÍTULO	07

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	60.00	5
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25.00	4
Total		100.00	12

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 60.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	(N° de ingresos en Familias de Acogida en el año t con PII elaborado oportunamente según lo establecido en bases técnicas a contar de la de fecha ingreso/N° total de ingresos el año t en cuidado alternativo (Residencias, Cread, y Familias de acogida))*100	54.00 % [(4080.00 /7556.00 )*100]		15.00	1
2	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	(Número de sancionados atendidos en CRC, CSC, PLE, PLA que asiste regularmente durante el año t/Total de sancionados en CRC, CSC, PLE y PLA matriculados en sistema educacional formal en año t)*100	33.84 % [(1154.00 /3410.00 )*100]		15.00	2
3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t) *100	10.58 % [(459.00 /4338.00 )*100]		10.00	
4	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	
5	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	100 % [(114 /114 )*100]		10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

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	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$		X	5.00	3
2	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t}$		X	5.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$		X	5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	$(\text{N° de Egresos en Sistema de Protección en el año t que cumplan con tiempo de permanencia según la norma} / \text{N° total de egresos en Sistema de Protección en el año t}) * 100$	72.00 % [[41995.00 / 58323.00 ) * 100]		10.00	4
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	$\text{Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t} / \text{N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t}$	8 días [1954 / 241 ]		5.00	5
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos en año t}) * 100$	90 % [(369 / 410 ) * 100]		5.00	
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	$(\text{N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t} / \text{N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1}) * 100$	57 % [(8 / 14 ) * 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	6
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.	114	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	8	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
----------	-------------------	--------------

Notas:

- 1 En la medición de este indicador se excluyen las residencias para discapacitados/as ya que en esos casos existe un convenio intersectorial con SENADIS para su traspaso. La medición es para los diagnósticos que ingresan y terminan en el año t. Para el cálculo según la Orientaciones técnicas, se calcula entre Fecha de Ingreso y Fecha de Elaboración del PII informado en Senainfo. Se considera oportuno días de elaboración del PII como: 90 días para Familias de acogida en Ocas y 60 días para Familias de Acogida en Administraciones Directas. El Plan de Intervención Individual elaborado se entiende por el plan conjunto que contiene todos los componentes del programa, en lo referido al diseño y ejecución de la intervención con el niño(a) o adolescente, dirigida a apoyar su integración con la familia de acogida, desarrollar el proceso vinculado con la reparación de los efectos de las vulneraciones, el acceso efectivo a las redes y servicios que le corresponden de acuerdo a su edad, nivel de desarrollo y necesidades y al fortalecimiento paulatino de la relación con la familia de egreso. Este se realiza a partir del diagnóstico de cada niño(a) o adolescente, considerando las dificultades y recursos. Si el niño(a) o adolescente asiste a un programa especializado, se establece coordinación con esa instancia para compartir los planes de intervención elaborados por cada equipo. También se actúa coordinadamente con las instancias de educación, salud y otras a las que debe acceder el niño(a) o adolescente.
- 2 a) Sancionado corresponde a joven que por Orden de Tribunal se encuentra cumpliendo condena por Ley 20.084. Las alternativas de sanción son: CRC: privación de libertad en centro cerrado (reside día y noche). CSC: privación de libertad en centro semicerrado (reside sólo noche). PLE: Libertad Asistida Especial y PLA: Libertad Asistida; ambas en medio libre (reside en domicilio particular). b) Asistencia regular corresponde a presentar promedio de asistencia a clases entre 85% a 100% en período. Datos de asistencia y situación educacional del joven son insumos entregados por Ministerio de Educación (Convenio MINEDUC-SENAME, Resolución N° 1847, 14-09-16), instalados y publicados automáticamente en ficha Registro Educacional MINEDUC del Sistema de Información y registro de usuarios de SENAME (Senainfo). c) El denominador lo conforman sancionados de situación educacional, matriculado o trasladado, categorías definidas por MINEDUC que indican que joven está incorporado en sistema educacional (matriculado). d) Se excluyen jóvenes que presentan escolaridad completa (educación media).
- 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 Este indicador mide la permanencia dentro del área de protección en relación a la norma establecida en las orientaciones técnicas. El cálculo de la permanencia, se realiza entre Fecha de Ingreso y Fecha de Egreso registrada en Senainfo de los egresos realizados en año t, este resultado es comparado con la permanencia máxima exigida según el modelo de intervención.  
Se excluyen de esta medición las oficinas de protección de derecho, la línea diagnósticos ambulatorios DAM, todas las modalidades ambulatorias y programa de representación jurídica para niños, niñas y adolescentes víctima de delitos PRJ. El indicador incluye sistema residencial y centros de administración directa (CREAD), se excluyen NNA Hospitalizados y NNA para Trasplantes. Se consideran para la medición los modelos residenciales para lactantes y pre escolares, mayores, especializadas y los centros residenciales de administración directa (CREAD) que se indican a continuación:  
CTD - CENTRO DE TRÁNSITO Y DISTRIBUCIÓN CON RESIDENCIA (24 Meses)  
CTL - CENTRO DE TRÁNSITO Y DISTRIBUCIÓN PARA LACTANTES Y PREESCOLARES (12 Meses)  
FAE - AADD PROGRAMA FAMILIA DE ACOGIDA (18 Meses)  
FAE - PROGRAMA DE FAMILIA DE ACOGIDA ESPECIALIZADA (18 Meses)  
REN - RESIDENCIA ESPECIALIZADA (12 Meses)  
RPE - RESIDENCIAS ESPECIALIZADAS DE PROTECCIÓN (12 Meses y 2 Semanas)  
RSP - RESIDENCIAS ESPECIALIZADAS CON PROGRAMA (12 Meses)  
RMA - RESIDENCIA PROTECCION PARA MADRES ADOLESCENTES CON PROGRAMA (12 Meses y 2 Semanas)  
RPA - RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA MADRES ADOLESCENTES (12 Meses y 2 Semanas)  
REM - RESIDENCIA PROTECCION PARA MAYORES CON PROGRAMA (12 meses)  
RPM - RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA MAYORES (12 Meses y 2 Semanas)  
CLA - CENTRO DE DIAGNÓSTICO PARA LACTANTES (9 meses y 2 semanas)  
CPE - CENTRO DE DIAGNÓSTICO PARA PREESCOLARES (9 meses y 2 semanas)  
RLP - RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA LACTANTES Y PREESCOLARES con Programa (10 meses y 2 semanas)  
RPL - RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA LACTANTES (12 Meses)  
RPP - RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA PREESCOLARES (6 Meses)
- 5 El trámite a medir es "Ingreso de caso en Sistema de Búsqueda de Orígenes". El hito de inicio es la fecha de ingreso de la solicitud por la página web, el hito de termino es la fecha que indica el estado de aprobado o rechazado de la solicitud de búsqueda en el sistema de búsqueda de orígenes, esto es cuando se realiza el llamado al solicitante o en su defecto se envía un correo informando el desarchivo de la causa o bien la negativa del inicio de la búsqueda y posteriormente se ingresa al sistema de Búsqueda de Orígenes la acción desarrollada donde queda el correspondiente registro de uso.