

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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	55.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25.00	5
Total		100.00	13

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 55.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	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	36.16 % [(1320.00 /3650.00 )*100]	15.00	1
2	Porcentaje de niño(a)s y adolescentes del Sistema de Protección ingresados en Familias de acogida en el año t, respecto del total de ingresos en Cuidado Alternativo	(N° de niño(a)s y adolescentes ingresados en Familias de Acogida en el año t/N° total de niño(a)s y adolescentes ingresados el año t en cuidado alternativo (Residencias Organismos Colaboradores y Administración directa))*100	56.03 % [(4009.00 /7155.00 )*100]	20.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100	100 % [(4 /4 )*100]	10.00	
4	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	Mide	10.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t	Mide	5.00	
2	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	Mide	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	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	Mide	5.00	
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	Mide	5.00	

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	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	Mide	5.00	3
2	Porcentaje de niño(a)s y adolescentes, que egresan del Sistema de Protección en el año t, en concordancia con los tiempos de permanencia referidos en la normativa técnica correspondiente de cada programa	(N° de niños(as) y adolescentes, que egresan del Sistema de Protección en el año t, en concordancia con los tiempos de permanencia referidos en la normativa técnica correspondiente de cada programa/N° de niños(as) y adolescentes, que egresan del Sistema de Protección en el año t)*100	76.90 % [(36072.00 /46910.00 )*100]	5.00	4
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	Mide	5.00	
4	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	90.00 % [(369.00 /410.00 )*100]	5.00	
5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	50.00 % [(7.00 /14.00 )*100]	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	4
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	7

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	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	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador 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, se compromete para Medir correctamente

Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante, el indicador Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t, se compromete para medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t, se compromete para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Calidad de Servicio, de acuerdo con el Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante, el indicador Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles 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 de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t, se compromete para medir correctamente.

Notas:

- 1 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 como promedio del período 85% o más. Datos de asistencia y situación educacional de joven son insumos proporcionados por Ministerio de Educación (Convenio MINEDUC-SENAME, Resolución N° 1847, 14-09-16), instalados y publicados automáticamente en ficha de registro Educacional del Sistema de información y registro de usuarios de SENAME (Senainfo). c) El denominador lo conforman sancionados de situación educacional, matriculado o trasladado (categorías MINEDUC) a partir del mes de marzo de año t. d) Se excluyen jóvenes que presentan escolaridad completa (educación media) y aquellos matriculados para rendir exámenes libres (Senainfo); pues para ambos casos presentan imposibilidad de registro de asistencia. e) Se excluyen los jóvenes que están inscritos en exámenes libres. f) La medición se realizará a partir de atendidos de marzo (excluir atendidos de enero y febrero ya que no hay clases)
- 2 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. Se consideran los NNA entre 0 y 17 años 364 días al momento del ingreso al proyecto.  
Dado que Cuidado Alternativo comprende y agrupa CREAD, Residencias y Familias de Acogida, y dado que un mismo niño/a puede tener, durante el año t, uno o más ingresos o reingresos sucesivos, ya sea en el mismo proyecto o en varios de éstos, todos esos ingresos que un mismo niño/a tenga durante el año t serán considerados como un único ingreso a cuidado alternativo.
- 3
  1. Producto (bien y/o servicio) a medir: Programas de Familia de Acogida Simple y Especializada
  2. Trámite e ID de RNT vinculado al producto: Postulación Familia de Acogida (1200440009).
  3. Hito de inicio medición (solicitud): Fecha de inscripción para postular a Familia de Acogida.
  4. Hito de término medición (recepción): fecha de recepción por solicitante de respuesta de aceptación o rechazo de la postulación.

- 4 Sistema de Protección está compuesto por programas ambulatorios: Programa de protección ambulatoria con discapacidad grave o profunda(PAD),Programa especializado para agresores sexuales(PAS),Programa especializado en drogas (PDC24H),Programa de reinserción educativa(PDE24H),Programa de intervención especializada 24H(PIE 24H),Programa de intervención especializada(PIE),Programa de prevención focalizada(PPF),Programa de intervención breve(PIB), Programa especializado en niños de la calle(PEC),Programa especializado en maltrato(PRM),Programa explotación sexual(PEE).Los plazos máximos de referencia son PAD 32 meses, PAS 12 meses para perfil de bajo riesgo de reincidencia y de 18 meses, para perfil de medio y alto riesgo de reincidencia,PDC24H 18 meses,PDE24H 24 meses,PIE24H 18 meses,PIE 12 meses,PPF 16 meses,PIB 18 meses,PEC 24 meses,PRM 12 meses cuando es posible trabajar con adulto responsable y 24 meses cuando no es posible trabajar con adulto responsable,PEE 36 meses y por programas de cuidado alternativo:Centro de reparación especializada de administración directa(CREAD lactantes y preescolares,CREAD para mayores),Centro de diagnóstico para lactantes(CLA),Centro de diagnóstico para preescolares (CPE),Residencia de protección para lactantes(RPL),Residencia de protección para lactantes y preescolares con programa(RLP),Residencia de protección para preescolares(RPP),Residencia protección para madres adolescentes con programa(RMA),Residencia de protección para madres adolescentes(RPA),Residencias especializadas con programa (RSP),Residencia especializada (REN),Residencias especializadas de protección(RPE),Residencia protección para mayores con programa(REM),Residencia de protección para mayores(RPM),Programa familia de acogida(FAE AADD),Programa de familia de acogida especializada(FAE).Los plazos máximos de referencia son CREAD lactantes y preescolares 12 meses,CREAD para mayores 24 meses,CLA 9 meses y 2 semanas,CPE 9 meses y 2 semanas,RPL 12 meses,RLP 10 meses y 2 semanas,RPP 6 meses,RMA 12 meses y 2 semanas,RPA 12 meses y 2 semanas,RSP 12 meses,REN 12 meses,RPE 12 meses y 2 semanas,REM 12 meses,RPM 12 meses y 2 semanas,FAE AADD 18 meses y FAE 18 meses.Se entiende que un NNA ha egresado del Sistema de Protección en concordancia con los tiempos de permanencia referidos en la normativa técnica,cuando se cumplen dos condiciones.La primera de ellas, asociada al tiempo de permanencia del NNA en el programa, de acuerdo a lo siguiente:El período de tiempo entre la fecha de ingreso y la fecha de egreso es menor o igual que el plazo máximo de referencia señalado en la normativa técnica para cada programa;o el período de tiempo entre la fecha de ingreso y la fecha de egreso es mayor al plazo máximo de referencia señalado en la normativa técnica para cada programa,en aquellos casos en que el juez determine otra medida y/o haya surgido una nueva situación de vulneración,así como también en aquellos casos de adolescentes cuyo egreso será en el marco de la preparación para la vida independiente y que,por razones fundadas,requieran un proceso de intervención más prolongado que el plazo máximo de referencia señalado en la normativa técnica del programa correspondiente.En estos casos,el plazo máximo para el egreso,estará dado por la fecha establecida en el plan de intervención,una vez ajustado en función de las razones fundadas que dan lugar a la necesidad de un plazo máximo de referencia mayor al que se estima para cada programa en forma genérica.La segunda condición,es aquella asociada a la causal de egreso del NNA atendido en el respectivo programa,de acuerdo a lo siguiente:En el caso de NNA atendidos en programas de cuidado alternativo,el egreso necesariamente debe ser con su familia de origen,familia adoptiva o bajo el concepto denominado "vida independiente".Este último concepto sólo es aplicable para el caso de adolescentes, en cuyo proceso de intervención se informa al tribunal sobre el cierre del trabajo con la familia y/o adultos con quienes se exploró y/o trabajó para el egreso,sin resultados favorables.En el caso de NNA atendidos en programas ambulatorios,el egreso necesariamente debe responder a una resolución del tribunal asociada a la(s) causa(s) de protección y planes de intervención correspondientes.En caso de preparación para la vida independiente en adolescentes,las metodologías y estrategias se ajustan a ese contexto de intervención,el cual conlleva énfasis en las gestiones intersectoriales,y se informa al tribunal el cierre del trabajo con la familia o adultos con los que se exploró y trabajó para el egreso,sin resultados favorables,lo que llevó a tomar esta decisión.El universo de medición de este indicador, no contempla a los NNA atendidos durante el año t que han debido ser hospitalizados por más de 20 días.Asimismo,no se incorpora en la medición,a aquellos niños(as) y adolescentes que se encuentran en proceso de espera para recibir un trasplante.