

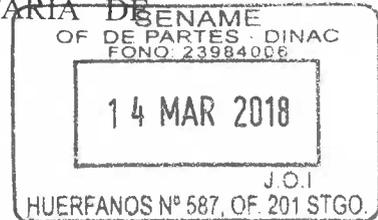


REPUBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y DERECHOS HUMANOS

CAP / CCL / GAS / AJS / MPI / APP

31 ENE. 2018

ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2018 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ARTÍCULO 6° LEY N° 19.553, DE LA SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN, SERVICIO MÉDICO LEGAL, GENDARMERÍA DE CHILE, SERVICIO NACIONAL DE MENORES, DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA Y SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS.



SANTIAGO, 29 DIC 2017

DECRETO EXENTO N° 2826 /

**Hoy se Decretó lo que Sigue:**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 del Decreto Supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; en el artículo 6° de la Ley N° 19.553, modificado por el artículo 1° N°s 3 y 4 de la Ley N° 19.618, en el artículo Primero N° 3 de la Ley N° 19.882 y el artículo 1° N° 2) de la Ley N° 20.212; en el D.S. N° 334, del 14 de marzo de 2012, del Ministerio de Hacienda; en el Decreto N° 297, de 8 de agosto de 2017 del Ministerio de Hacienda; en el Decreto Supremo N° 19, del 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Oficio Circular N° 16 de 22 de septiembre de 2017 de Director de Presupuestos, y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón;

**CONSIDERANDO:**

1.- Que la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de áreas prioritarias comunes para todas las instituciones del sector público a desarrollar, que incluye los objetivos de gestión a cumplir, los respectivos sistemas y etapas a implementar, todas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de su gestión.

2.- Que el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro de Justicia y Derechos Humanos un Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año siguiente, el cual contendrá los objetivos de gestión, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, con sus respectivos indicadores, o elementos de similar naturaleza que posibiliten la medición de su grado de cumplimiento, todo ello sobre la base de un Programa Marco propuesto por el

00786/2018

OF DE PARTES DIPRES  
31.01.2018 10:03

16052604 (P) 007

Comité Técnico aprobado por el Comité Triministerial, esto es por los Ministros del Interior y Seguridad Pública y de Hacienda y Ministro Secretario General de la Presidencia, mediante decreto expedido bajo la fórmula "Por Orden del Presidente de la República".

3.- Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2018, es decir, aquel que consigna el conjunto de áreas prioritarias comunes para todas las instituciones del sector público, sistemas de gestión, objetivos y etapas que permiten alcanzar su desarrollo, fue aprobado mediante Decreto N° 297, de 8 de agosto de 2017, del Ministerio de Hacienda.

4.- Que, en la formulación del PMG, el Ministro del ramo, una vez acordado con el Jefe Superior del Servicio, debe comunicarlo al Comité Triministerial a fin de que se analice su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada institución.

5.- Que el Comité Técnico, en ejercicio de sus funciones de apoyo al Comité Triministerial y de colaboración a los Jefes Superiores de los Servicios, efectuará las observaciones que la propuesta de Programa de Mejoramiento de la Gestión le mereciere.

6.- Que la formulación del PMG 2018 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en el/los Certificado/s que se señalan a continuación

Servicio	N° Certificado Comité Técnico
Subsecretaría de Justicia	12675
Servicio de Registro Civil e Identificación	12240
Servicio Médico Legal	12683
Gendarmería de Chile	12236
Servicio Nacional de Menores	12679
Defensoría Penal Pública	12632
Subsecretaría de Derechos Humanos	12243



4.

7.- Que corresponde fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar el año 2018 por la Subsecretaría de Justicia, Servicio de Registro Civil e Identificación, Servicio Médico Legal, Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores, Defensoría Penal Pública y Subsecretaría de Derechos Humanos.

8.- Que los requisitos técnicos para establecer el cumplimiento de los objetivos de gestión, se encuentran definidos como parte del Programa Marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2018, ya señalado, contenido en el Decreto Triministerial N° 297, con fecha 8 de agosto de 2017.



## DECRETO (E):

**Artículo 1°:** Establécense para la Subsecretaría de Justicia, Servicio de Registro Civil e Identificación, Servicio Médico Legal, Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores, Defensoría Penal Pública y Subsecretaría de Derechos Humanos, los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2018:

Programa Marco

### I.- IDENTIFICACION

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	<b>PARTIDA</b>	<b>10</b>
<b>SERVICIO</b>	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	<b>CAPITULO</b>	<b>01</b>

### II. FORMULACION PMG 2018

PROGRAMA MARCO	ÁREAS DE MEJORAMIENTO	SISTEMAS	OBJETIVOS DE GESTIÓN	Prioridad	Ponderador
			ETAPAS DE DESARROLLO O ESTADOS DE AVANCE		
			I		
MARCO BASICO	Planificación Control Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%
Total					100%

### III. OBJETIVOS DE GESTIÓN

3.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 55.00%.)

N°	Nombre Indicador	Formula	Meta	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	$(\text{Causas Terminadas del Sistema de Mediación Familiar con Acuerdo Total durante el año } t / \text{Total de causas terminadas del Sistema de Mediación Familiar con acuerdo total, parcial o frustrado durante el año } t) * 100$	60.50 %	15.00	1
2	Porcentaje de respuestas entregadas a los reclamos presenciales recibidos en la Oficina de Informaciones en un plazo igual o inferior a 7 días hábiles en el año t, respecto del total de reclamos recibidos en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de reclamos presenciales con respuesta en un plazo igual o inferior a 7 días hábiles en el año } t / \text{N}^\circ \text{ total de reclamos presenciales recibidos en la Oficina de Informaciones en el año } t) * 100$	97.50 %	10.00	2
3	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	$(\text{N}^\circ \text{ total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones Juveniles de GENCHI supervisados según estándar establecido en el año } t / \text{N}^\circ \text{ total de Centros Privativos de Libertad de SENAME y Secciones}) * 100$	96.36 %	10.00	3

dy

		Juveniles de GENCHI operativos en el año t)*100			
4	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)	4.00 días	20.00	4
Total Ponderación				55.00%	

- 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 Mide los reclamos ciudadanos que presencialmente y en soporte papel con la firma y datos del interesado en el Formulario de Atención OIRS ingresan a la Subsecretaría de Justicia a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).  
Se entiende por reclamos, todos aquellos requerimientos ciudadanos mediante el cual los interesados representan su disconformidad con los servicios prestados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus servicios relacionados y dependientes.  
Considera todos aquellos reclamos exceptuando aquellos relacionados con la Ley N° 20.285, sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
La contabilización de días se efectúa en base a días hábiles. Para el cómputo de los días se considerará la gestión realizada por la OIRS, para dar respuesta al requerimiento.  
Para la contabilización de los días, de aquellos requerimientos ciudadanos que no sean competencia de nuestra Institución, se entiende como plazo final de respuesta aquella en que se respondió al ciudadano que su requerimiento fue derivado.  
No serán contabilizados aquellos requerimientos derivados desde otras instituciones.  
No serán contemplados en esta medición aquellos requerimientos clasificados en las siguientes categorías: audiencia, sugerencia, consulta, opinión o felicitación.
- 3 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 luego de la aprobación de la jefatura de la División de Reinserción Social. 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.

- 4 La concesión o denegación del beneficio, es otorgado mediante una Resolución Exenta que extiende el(a) Secretario(a) Regional Ministerial de la respectiva región, una vez que ha efectuado el análisis y revisión que establece la ley, cotejando el cumplimiento de los requisitos expuestos y proporcionados en la solicitud formulada por el/la interesado según corresponda.

La tramitación de la Resolución que concede o deniega el beneficio, considera el ingreso de la solicitud de Eliminación de Antecedentes Penales y sus antecedentes a la Oficina de Partes de la respectiva Secretaría Regional Ministerial, la derivación de los mismos a la unidad jurídica o profesional correspondiente, el estudio y análisis por parte de éste respecto del cumplimiento de los requisitos legales, la dictación de la Resolución Exenta y despacho de la misma al usuario (solicitante del beneficio) y a las instituciones públicas correspondientes: Servicio de Registro Civil e Identificación; Centro Apoyo para la Integración Social o Unidades de Control de Gendarmería de Chile; Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.

A.- 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.

B.- Los requisitos para conceder o denegar el beneficio son los siguientes:

a) Decreto Ley N° 409: Pena cumplida; Plazo de control voluntario; Acreditación del conocimiento de una profesión u oficio; Acreditación de conocimiento mínimo de cuarto año de escuela básica; Vigencia del extracto de filiación; Antecedentes exentos de nuevas anotaciones en el período de control.

b) Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016.- Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el DL 1597 (Reglamento de la Ley Orgánica): Documento que acredite domicilio en la región.

c) Ley N° 19.880 Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado: Oficio remitido de antecedentes de la unidad de control (Unidad Penal o CAIS Centro de Apoyo para la Integración Social); Formulario de solicitud del interesado.

3.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación:40.00%.)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
8	Índice de eficiencia energética.
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.

3.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------

3.4. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2017. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo

#### IV. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	12657	12/27/2017 12:00:00 AM
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	12676	12/27/2017 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Auditoría Interna	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	56	0
Capacitación	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	3	0
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	12
Gobierno Digital	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	1	0
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.	10	0

#### I.- IDENTIFICACION

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	<b>PARTIDA</b>	<b>10</b>
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	<b>CAPITULO</b>	<b>02</b>

#### II. FORMULACION PMG 2018

PROGRAMA MARCO	ÁREAS DE MEJORAMIENTO	SISTEMAS	OBJETIVOS DE GESTIÓN	Prioridad	Ponderador
			ETAPAS DE DESARROLLO O ESTADOS DE AVANCE		
MARCO BASICO	Planificación Control Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	I	Alta	100%
Total					100%

#### III. OBJETIVOS DE GESTIÓN

3.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 60.00%.)

N°	Nombre Indicador	Formula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles	(Total de reclamos recibidos del público, respondidos dentro del	98.00 %	10.00	1

	respecto del total de Reclamos recibidos en el año t	plazo de 4 días hábiles en el año t/Total de reclamos recibidos del público, en el año t)*100			
2	Tasa de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet respecto del total de certificados emitidos a través de la Oficina Internet, por cada 10.000 certificados emitidos, en año t	(Número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, a través de los canales de atención Buzón e Internet, en año t/Total de Certificados emitidos a través de la Oficina Internet, en año t)* por cada 10.000 certificados emitidos en año t	1.69 número	5.00	2
3	Porcentaje de Cédulas de Identidad tramitadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Cédulas de Identidad tramitadas en el año t	(Total de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t)*100	90.00 %	10.00	3
4	Tasa de Rechazos en Cédulas de Identidad por parte de los Usuarios(as) en Oficinas, por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas, en el año t	(Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en año t/Total de Cédulas de Identidad terminadas, en año t)* por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas en año t	1.55 número	5.00	4
5	Porcentaje de Pasaportes tramitados dentro del plazo de 4 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Pasaportes tramitados en el año t	(Total de pasaportes tramitados dentro del plazo de 4 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de pasaportes tramitados en el año t)*100	93.00 %	10.00	5
6	Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales tramitadas dentro del plazo de 8 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t	(Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas en el plazo de 8 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha de término de la evaluación de la misma en el año t/Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas durante el año t)*100	54.00 %	10.00	6
7	Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del plazo de 8 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t	(Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 8 días hábiles contados desde la fecha de solicitud del público y hasta la fecha de aprobación de la solicitud en el sistema en el año t/Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t)*100	92.00 %	10.00	7
	Total Ponderación			60.00%	

1 Se contabiliza todo tipo de reclamo efectuado por el público y en todos los canales de acceso, tanto presenciales (en oficinas), como virtuales incluyendo reclamos derivados del Call Center, los cuales son ingresados y registrados en el canal web.  
El hito de inicio para efectos de la contabilización del plazo transcurrido corresponde a la fecha en que el Servicio recibe el reclamo, en tanto el hito de término corresponde a la fecha en que el reclamo es contestado.  
Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha del reclamo, y hasta la fecha de término del proceso. Se entienden inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos tanto nacionales como locales, en los casos que ello aplique.  
En el caso que un reclamo comience en día no hábil, esta se entiende postergada para efectos de

- contabilización al día hábil siguiente, comenzando por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil.
- 2 El número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, en el numerador, considera aquellos que se hayan registrado a través de Buzón e Internet, incluyendo los derivados desde Call Center, que se refieran a certificados emitidos a través de Oficina Internet. Se consideran para el denominador, todos los Certificados que se encuentren disponibles para su emisión a través de la Oficina Internet.
  - 3 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes de chilenos y extranjeros tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, excluyendo las solicitadas en Consulados y las solicitudes rechazadas por el Servicio, considerando por tales, aquellas que no terminan su proceso por casos como; faltar antecedentes aportados por el usuario, o estar duplicada la solicitud. Se consideran asimismo las atenciones realizadas en terreno.  
Se entiende por Cédulas de Identidad Tramitadas, aquellas que han finalizado su proceso, quedando disponibles en oficina para ser entregadas al público, ello ocurre en el momento en que los documentos físicos son recibidos en la oficina quedando un registro electrónico en el sistema. Si este registro faltara, se toma la fecha de activación del documento, la que se genera una vez que éste es entregado.  
Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha de solicitud, y hasta la fecha de término del proceso. Se entienden inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos tanto nacionales como locales, en los casos que ello aplique.  
En el caso que una solicitud comience en día no hábil, la fecha de solicitud se entiende postergada para efectos de contabilización al día hábil siguiente, comenzando por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil.  
Se contabilizan todas las solicitudes cuyo proceso terminó en el año t, independiente del año en que fueron solicitadas ya sea en las oficinas de regiones o en atenciones en terreno.
  - 4 Se considerará el total de los rechazos realizados por los Usuarios(as), chilenos o extranjeros, al momento de la entrega de su correspondiente Cédula de Identidad en Oficina, a excepción de aquellos que se encuentren asociados a factores que no tengan relación con la calidad del documento en sí, o a la subjetividad del Usuario/a al momento de su entrega final, alejados de las normas y estándares de fabricación del producto, tanto internas como definidas a nivel internacional, principalmente, en los casos que el Usuario/a solicite cambiar su firma y/o fotografía e influenciados por el diseño y formato de la nueva cédula. Tampoco se considerará en la medición de este indicador, las cédulas rechazadas que provengan de atenciones efectuadas por consulados, pues no corresponden a oficinas del Servicio.
  - 5 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, excluyendo las solicitadas en Consulados y las solicitudes rechazadas por el Servicio, considerando por tales, aquellas que no terminan su proceso por casos como faltar antecedentes aportados por el usuario, estar duplicada la solicitud, o no contar con autorización de policía de investigaciones. Se consideran las atenciones realizadas en terreno.  
Se entiende por Pasaportes tramitados, aquellos que han finalizado su proceso, quedando disponibles en oficina para ser entregados al público, ello ocurre en el momento en que los documentos físicos son recibidos en la oficina quedando un registro electrónico en el sistema. Si este registro faltara, se toma la fecha de activación del documento, la que se genera una vez una vez que éste es entregado.  
Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha de solicitud, y hasta la fecha de término del proceso. Se entienden inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos tanto nacionales como locales, en los casos que ello aplique.  
En el caso que una solicitud comience en día no hábil, la fecha de solicitud se entiende postergada para efectos de contabilización al día hábil siguiente, comenzando por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil.  
Se contabilizan todas las solicitudes cuyo proceso terminó en el año t, independiente del año en que fueron solicitadas ya sea en las oficinas de regiones o en atenciones en terreno.
  - 6 Se entiende por solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas, aquellas que han finalizado su proceso en el año t, independientemente del año en que fueron recibidas en las oficinas de las correspondientes regiones.  
El cálculo de lo realizado en el plazo contempla como fecha de inicio aquella en que la solicitud de Beneficios es creada en la oficina y finaliza con el término de la evaluación de dicha solicitud, es decir, cuando el usuario puede obtener su certificado de antecedentes, donde se omiten, eliminan o mantienen las causas registradas.  
Las solicitudes de beneficios penales se clasifican en: Omisiones de Antecedentes que es cuando las anotaciones se omiten del respectivo certificado, pero se mantienen en la base de datos, y las Eliminaciones de Antecedentes, que implica la eliminación de todo registro del prontuario penal. Se indica que es en línea porque este tipo de solicitudes se realiza presencialmente en oficinas conectadas a la red institucional. El usuario, realiza su solicitud de forma presencial en las oficinas del Servicio, el certificado de antecedentes sólo lo puede obtener el interesado o un tercero autorizado. La acción del Servicio se rige por el marco normativo establecido por: 1.- Decreto Supremo N° 64 del Ministerio de Justicia "Sobre prontuarios penales y Certificados de Antecedentes"; 2.- Ley 19.628 "Sobre Protección a la Vida Privada" y 3.- Resolución N° 1600 de la Contraloría General de la República.  
Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha de solicitud, y hasta la fecha de término del proceso. Se entienden inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos tanto nacionales como locales, en los casos que ello aplique.  
En el caso que una solicitud comience en día no hábil, la fecha de solicitud se entiende postergada para efectos de contabilización al día hábil siguiente, comenzando por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil.
  - 7 El indicador comprende las solicitudes de primera inscripción, que se reciben en el Servicio, y terminadas en el momento en que el trámite se encuentre disponible para el público, es decir, cuando éste pueda obtener un certificado.  
Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha de solicitud, y hasta la fecha de término del proceso. Se entienden inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos tanto nacionales como locales, en los casos que ello aplique.  
En el caso que una solicitud comience en día no hábil, la fecha de solicitud se entiende postergada para efectos de contabilización al día hábil siguiente, comenzando por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil.  
Se contabilizan todas las solicitudes que se aprobaron en el periodo, independiente del periodo en que fueron solicitadas.



3.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación:35.00%.)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
8	Índice de eficiencia energética.
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.

3.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------

3.4. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2017. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II
5	Ley 20.342. Bonificación por calidad de satisfacción al usuario (ISN)
6	Ley 20.934. Asignación de Productividad para el personal de planta y contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación

#### IV. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	12241	12/7/2017 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Auditoría Interna	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	247	0
Capacitación	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	3	0

Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	6
Gobierno Digital	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	1	0
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.	1	0

## I.- IDENTIFICACION

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	<b>PARTIDA</b>	<b>10</b>
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO MEDICO LEGAL	<b>CAPITULO</b>	<b>03</b>

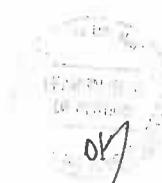
## II. FORMULACION PMG 2018

PROGRAMA MARCO	ÁREAS DE MEJORAMIENTO	SISTEMAS	OBJETIVOS DE GESTIÓN	Prioridad	Ponderador
			ETAPAS DE DESARROLLO O ESTADOS DE AVANCE		
			I		
MARCO BASICO	Planificación Control Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%
Total					100%

## III. OBJETIVOS DE GESTIÓN

3.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 55.00%.)

N°	Nombre Indicador	Formula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de informes periciales de salud mental infantil despachados en un plazo igual o inferior a 35 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	$(N^{\circ} \text{ de informes periciales de salud mental infantil despachados en un plazo igual o inferior a 35 días hábiles en año } t / N^{\circ} \text{ total de informes periciales de salud mental infantil despachados en año } t) * 100$	88.08 %	10.00	1
2	Porcentaje de Informes periciales Tanatológicos despachados en un plazo igual o inferior a 12 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	$(N^{\circ} \text{ de Informes Periciales Tanatológicos despachados en un plazo igual o inferior a 12 días hábiles en año } t / N^{\circ} \text{ total de Informes Periciales Tanatológicos despachados en año } t) * 100$	91.7 %	8.00	2
3	Porcentaje de Informes Periciales de Lesionología Forense despachados en un plazo igual o inferior a 10 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	$(N^{\circ} \text{ de Informes Periciales de Lesionología Forense despachados en un plazo igual o inferior a 10 días hábiles en año } t / N^{\circ} \text{ total de Informes Periciales de Lesionología Forense despachados en año } t) * 100$	94.8 %	5.00	3
4	Porcentaje de Informes Periciales de Sexología Forense despachados en un plazo igual o inferior a 4 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	$(N^{\circ} \text{ de Informes Periciales de Sexología Forense despachados en un plazo igual o inferior a 4 días hábiles en año } t / N^{\circ} \text{ total de Informes Periciales de Sexología Forense despachados en año } t) * 100$	95.0 %	8.00	4



5	Porcentaje de Informes Periciales de Alcoholemia disponibles para despacho en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles respecto del total de informes disponibles para despacho en año t	(N° de Informes Periciales de Alcoholemia disponible para despacho en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles en año t/N° total de Informes Periciales de Alcoholemia disponible para despacho en año t)*100	95.0 %	5.00	5
6	Porcentaje de informes periciales de salud mental adultos despachados en un plazo igual o inferior a 35 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	(N° informes periciales de salud mental adultos despachados en un plazo igual o inferior a 35 días hábiles en año t/N° total de informes periciales de salud mental adultos despachados en año t)*100	90.04 %	9.00	6
7	Porcentaje de Informes Periciales de ADN Filiación, despachados en un plazo igual o inferior 95 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	(N° de informes periciales de ADN Filiación despachados en un plazo igual o inferior a 95 días hábiles en año t/N° total de informes periciales de ADN Filiación despachados en año t)*100	95.01 %	10.00	7
Total Ponderación				55.00%	

- 1 El peritaje es practicado con el fin de determinar Credibilidad, Validez del Testimonio, Daño, Indicadores de Abuso asociado a delitos sexuales, agresiones. Atiende también casos de tuición, protección, evaluando a menores en calidad de víctimas y victimarios. Para poder realizar la pericia se debe contar además de la solicitud de la Fiscalía o Tribunales con los antecedentes clínicos, expedientes y otros antecedentes que ayuden a la realización del peritaje, que incluye pericias psiquiátricas y psicológicas. Se excluyen de la medición los casos que requieran antecedentes complementarios externos a la institución y los casos en que el peritado no asistas a 2° atención. El indicador mide las pericias de salud mental infantil a Nivel Nacional (Eso implica todas las Regiones que cuentan con Psiquiatra y/o Psicólogo), y mide desde la fecha de realización del peritaje hasta la entrega final del producto que corresponde al despacho del informe pericial a Fiscalía y/o Tribunales
- 2 El peritaje es practicado a todo fallecido/a ingresado al Servicio, se efectúa una autopsia médico legal para establecer la causa de muerte, la identidad del fallecido y establecer la posible participación de terceros. Este indicador se mide a nivel nacional y mide desde la fecha de ingreso del fallecido hasta la entrega final del producto que corresponde al despacho del informe pericial a Fiscalía y/o Tribunales. Se excluyen de la medición pericias complejas como putrefactos, NN, carbonizados, fetos, restos orgánicos y cuerpos momificados.
- 3 Pericia que constata agresiones físicas sufridas por personas, delitos de lesiones determinando su naturaleza, gravedad y tiempo que demora en sanar. Este indicador se mide a nivel nacional y mide desde la fecha de realización del peritaje hasta la entrega final del producto que corresponde al despacho del informe pericial a Fiscalía y/o Tribunales. Se excluyen de la medición los casos de inasistencia del peritado a 2° atención de ser requerida para concluir el informe, las pericias a pacientes hospitalizados y protocolo de estambul.
- 4 Se realizan pericias a los casos de agresiones sexuales incluye violaciones y abusos sexuales. Este indicador se mide a nivel nacional y mide desde la fecha de realización del peritaje hasta la entrega final del producto que corresponde al despacho del informe pericial a Fiscalía y/o Tribunales.
- 5 Realizar los exámenes de Alcoholemia para determinación de niveles de alcohol en muestras de sangre, humor vítreo, cerebro, bozo o hígado en personas vivas o fallecidas. Este indicador se mide a nivel nacional y mide desde la fecha de recepción de la muestra en el Servicio Médico Legal (SML), hasta la entrega final del producto que corresponde a la entrega de resultados del análisis, momento en que el informe queda en situación de "Disponible para despacho", lo que significa que todo el proceso de análisis y de elaboración del informe se encuentra finalizado por parte del SML y solo se está a la espera de la recepción de la orden judicial para poder ser despachado a la Fiscalía y/o Tribunales correspondientes.
- 6 Este subproducto implica la realización de pericias y emisión de informes sobre imputabilidad, capacidad, discernimiento, adicción, interdicción, maltrato psíquico y otras de su especialidad (psiquiatría y psicología) a solicitud de Tribunales y Fiscalías. Para poder realizar la pericia se debe contar además de la solicitud de la Fiscalía o Tribunales con los antecedentes clínicos, expedientes y otros antecedentes que ayuden a la realización del peritaje, junto a lo anterior, se requiere la concurrencia del periciado al SML. Se excluyen de la medición los casos que requieran antecedentes complementarios externos a la institución y los casos en que el peritado no asistas a segunda atención y protocolos de Estambul. Este indicador mide las pericias salud mental adulto a nivel nacional y mide desde la fecha de realización del peritaje hasta la entrega final del producto que corresponde al despacho del informe pericial a Fiscalía y/o Tribunales.
- 7 El informe de ADN es un examen de laboratorio, realizado por el Servicio Médico Legal tras la solicitud del tribunal correspondiente, que permite verificar o descartar filiación (paternidad o maternidad). Para poder dar respuesta a la solicitud el SML debe contar con al menos tres muestras para la realización del peritaje. (Presunto Padre-Madre e Hijo/a). Se excluyen de la medición pericias complejas como filiaciones póstumas con muestras óseas. El indicador comprende la producción de las Sedes Iquique, Valparaíso, Concepción y Santiago con esto se mide cobertura Nacional, ya que en estas sedes se realiza el análisis de ADN Filiación de todas las muestras tomadas en el resto de las Regiones y Provincias donde existe SML. Y mide desde la fecha de la realización de peritaje hasta la entrega final del producto que corresponde al despacho del informe pericial a Fiscalía y/o Tribunales.

3.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación:40.00%.)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
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.
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
7	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t
8	Índice de eficiencia energética.
9	Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1
10	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.

3.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderación
----	-----------	------	-----------	-------------

3.4. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2017. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II
5	Asignación de Estímulo a la Función Pericial (AEFP) Ley 20.065

#### IV. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO MEDICO LEGAL	12684	12/27/2017 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Auditoría Interna	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	138	0
Capacitación	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	5	0
Descentralización	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	1	0



Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	12
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.	51	0

## I.- IDENTIFICACION

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	<b>PARTIDA</b>	<b>10</b>
<b>SERVICIO</b>	GENDARMERIA DE CHILE	<b>CAPITULO</b>	<b>04</b>

## II. FORMULACION PMG 2018

PROGRAMA MARCO	ÁREAS DE MEJORAMIENTO	SISTEMAS	OBJETIVOS DE GESTIÓN	Prioridad	Ponderador
			ETAPAS DE DESARROLLO O ESTADOS DE AVANCE		
			I		
MARCO BASICO	Planificación Control Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%
Total					100%

## III. OBJETIVOS DE GESTIÓN

3.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 60.00%.)

N°	Nombre Indicador	Formula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de condenados capacitados laboralmente con certificación en el año t	(Número de condenados con capacitación laboral certificada en el año t / Promedio mensual de condenados en el año t) * 100	9.01 %	20.00	1
2	Porcentaje de condenados privados de libertad que concluyen proceso educativo en el año t, respecto del total de condenados privados de libertad que accede a proceso educativo en el año t	(Número de condenados privados de libertad que concluyen proceso educativo en el año t / Número total de condenados privados de libertad que acceden a proceso educativo en el año t) * 100	85.00 %	10.00	2
3	Tasa de internos fugados desde el interior de unidades penales en el año t, por cada 1000 internos que estuvieron bajo la custodia de Gendarmería de Chile en el año t	(N° de fugas efectivas desde el interior de unidades penales en el año t / N° de internos que estuvieron bajo la custodia de Gendarmería de Chile en el año t) * 1000	0.18 número	10.00	3
4	Porcentaje de usuarios de los programas de reinserción laboral colocados en un trabajo, respecto del total de usuarios intervenidos en el año t	(N° de usuarios de los Programas de reinserción laboral colocados en un trabajo en el año t / N° de usuarios intervenidos en el año t) * 100	35.49 %	10.00	4
5	Días hábiles promedio de respuesta de las solicitudes de trámites y reclamos ingresadas bajo la Ley 19.880, respecto del total de solicitudes respondidas de Trámites y Reclamos en el año t	Sumatoria de días hábiles de respuesta de solicitudes de trámites y reclamos respondidas bajo la ley 19.880 en el año t / N° total de solicitudes de trámites y	4.66 días	10.00	5

	reclamos respondidas en el año t			
Total Ponderación			60.00%	

- 1 La capacitación laboral es una prestación a la cual acceden internos condenados del Subsistema Cerrado (Establecimientos Penitenciarios Cerrados tradicionales o concesionados) y Subsistema Semiabierto (Centros de Educación y Trabajo) como parte de su intervención laboral para mejorar sus competencias o capacidad de empleabilidad. Las capacitaciones son ejecutadas y certificadas por instituciones externas a Gendarmería de Chile, estando constituida la oferta en su mayoría, por cupos provenientes de convenios suscritos con el SENCE, y adicionalmente por cupos que se gestionan a nivel local y con organismos técnicos de capacitación (OTEC).  
Un interno condenado accede a la prestación de capacitación a objeto de resolver la necesidad de intervención laboral detectada por los profesionales del área psicosocial en la evaluación que realizan del sujeto, debiendo estar indicada la derivación en su Plan de Intervención Individual. Para aquellos casos que no cuenten con Plan de Intervención Individual, la derivación se realiza en el contexto de la evaluación para postulación a permisos de salida o proceso de libertad condicional, para lo que se identifica la necesidad y se realiza la proyección ocupacional con objeto de un egreso anticipado. Así también, pueden ser derivados a actividades de capacitación, con objeto de fomentar y/o fortalecer el desarrollo de actividad laboral y/o formación para el trabajo.  
Se entenderá por -condenado con capacitación laboral certificada-, aquel interno condenado del Subsistema Cerrado o Subsistema Semiabierto que ha participado, concluido y aprobado un curso de capacitación, orientado al ejercicio de un trabajo dependiente o independiente y que es entregado por organismos técnicos acreditados.  
Se entenderá como -Promedio mensual de condenados en el año t- el promedio de la existencia total mensual, al último día de cada mes, de condenados reclusos que permanecen 24 horas en las unidades penales de los Subsistemas Cerrado o Semiabierto.
- 2 Se entenderá por proceso educativo aquel que la Ley General de Educación N° 20.370 considera (en el contexto de la educación de adultos) en sus modalidades y niveles que permiten la instrucción formal regular en nivel básico o medio, incluyendo además de los cursos especiales de alfabetización; otros programas de estudios tales como los flexibles o validación de estudios-exámenes libres, siendo el acceso a este proceso educativo una herramienta de reinserción. Se entenderá que concluye su proceso educativo todo aquel condenado que finaliza el período lectivo que corresponde a la modalidad educativa que cursa, y aquellos internos que estando en cualquiera de las modalidades educativas, acceden a un permiso de salida (salida controlada al medio libre, salida laboral, u otra), obtienen indulto, obtienen libertad condicional o cumplen condena, entre otros. Se entenderá que no concluyen el proceso educativo, todos los condenados que interrumpen dicho proceso por motivos tales como: abandono voluntario, fugas, quebrantamientos y otras. Este indicador cuantifica toda la actividad educativa a la que accede la población condenada privada de libertad en los sistemas cerrado y semiabierto.
- 3 Se entiende por fuga desde el interior, la evasión de una persona condenada a pena privativa de libertad y/o en prisión preventiva desde el interior de los establecimientos penitenciarios del subsistema cerrado (población reclusa 24 horas, los apremios, la reclusión nocturna, entre otros), en el que se pierde el control físico y/o visual por parte del personal institucional. Se considera fuga inclusive a aquellas evasiones en las que el recluso sea recapturado por los organismos policiales. No se considerará como fuga desde el interior los incumplimientos de permisos de salida (Salida Dominical, Salida de Fin de Semana, Salida Controlada al Medio Libre y los permisos de Salida Laboral). Los Internos que están bajo la custodia institucional en el año t, corresponde a todas las personas que fueron atendidas por Gendarmería cada vez que ingresaron al Subsistema cerrado en el año t, por ende, un sujeto será contabilizado tantas veces ingrese al Subsistema Cerrado durante el año t
- 4 Se considerarán para el indicador los Programas de Reinserción laboral PAP (Programa de Apoyo Postpenitenciario), PRL (Programa de Reinserción Laboral) y PILSA (Programa de Intermediación Laboral en Sistema Abierto). Se entenderá por colocado laboralmente a todo(a) usuario(a) de los programas reinserción laboral obtenga o inicie un trabajo remunerado dependiente o independiente, siendo acreditado por un documento que da cuenta de su actividad laboral (contrato de trabajo y/o certificado de cotizaciones y/o liquidación de sueldo y/o inicio de actividades y/o boletas de honorarios y/o certificado laboral). Se entenderá por usuario(a) intervenido(a), aquella persona que recibe una o más prestaciones de los programas de reinserción laboral.
- 5 Para este indicador se contabilizarán sólo las solicitudes registradas en el Sistema Informático ASIAC, correspondiente a los Trámites y Reclamos. Estas solicitudes pueden ser presenciales, vía web o vía telefónica.  
Se entenderá que Trámite es el tipo de solicitud en donde el solicitante requiere al Servicio algún tipo de documento específico, ya sea pronunciamiento por parte de Gendarmería de Chile o la certificación de información Institucional. Y como Reclamo el tipo de solicitud en el cual se manifiesta la disconformidad del requirente producto de la actuación indebida del Servicio, la inatención oportuna, y/o frente a una conducta irregular de uno o de varios funcionarios de Gendarmería de Chile.  
Para los efectos de contabilizar los días de respuesta de solicitud, se considerará que todas aquellas solicitudes respondidas en menos de un (01) día, se le asignará el valor de 1 al tiempo de respuesta.  
Se considera como fecha de inicio al día en que ingresó la solicitud, considerando que si se ingresa en día inhábil, se contará a partir del día hábil siguiente. Se considera como fecha de término al día en el cual se dio respuesta positiva, negativa o parcial al solicitante.

3.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación:35.00%)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.



2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
8	Índice de eficiencia energética.
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.

3.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------

3.4. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2017. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel II

#### IV. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	GENDARMERIA DE CHILE	12237	12/7/2017 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Auditoría Interna	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	243	0
Capacitación	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	8	0
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	10
Gobierno Digital	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	1	0
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.	2	0

#### I.- IDENTIFICACION

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

## II. FORMULACION PMG 2018

PROGRAMA MARCO	ÁREAS DE MEJORAMIENTO	SISTEMAS	OBJETIVOS DE GESTIÓN	Prioridad	Ponderador
			ETAPAS DE DESARROLLO O ESTADOS DE AVANCE		
			I		
MARCO BASICO	Planificación Control Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%
Total					100%

## III. OBJETIVOS DE GESTIÓN

3.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 60.00%.)

N°	Nombre indicador	Formula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de niños/as de menos de 6 años de edad de centros residenciales desinternados oportunamente con familias en el año t respecto del total de niños/as de menos de 6 años atendidos en centros residenciales en el año t	$(N^{\circ} \text{ de niños/as de menos de 6 años de edad de centros residenciales egresados oportunamente con familias en el año t} / N^{\circ} \text{ de niños/as de menos de 6 años de edad atendidos en centros residenciales en el año t}) * 100$	18.0 %	15.00	1
2	Porcentaje de diagnósticos realizados por los Proyecto de Diagnóstico Ambulatorio (DAM) en un tiempo menor a 38 días corridos desde la orden de tribunal respecto al total de diagnósticos realizados por los DAM en el año t	$(N^{\circ} \text{ de diagnósticos realizados por los DAM en año t en un tiempo menor a 38 días corridos desde la orden de tribunal} / N^{\circ} \text{ total de diagnósticos realizados por los DAM en año t}) * 100$	53.0 %	5.00	2
3	Porcentaje de niños/as y adolescentes ingresados directamente a un Programa de Reparación de Maltrato (PRM) del total de niños/as y adolescentes con orden de ingreso de Fiscalías y/o Tribunales de Justicia en el año t	$(N^{\circ} \text{ de niños(as) y adolescentes ingresados directamente a PRM en el año t} / N^{\circ} \text{ de niños(as) y adolescentes con orden de ingreso a PRM por Fiscalías y/o Tribunales de Justicia en el año t}) * 100$	60.0 %	20.00	3
4	Porcentaje de jóvenes condenados egresados de Programa de Libertad Asistida Especial (PLE) en año t con Plan de Intervención (PII) logrado	$(\text{Número de jóvenes condenados egresados de PLE en año t con PII logrado} / \text{Total de jóvenes condenados egresados de PLE en año t}) * 100$	61.5 %	15.00	4
5	Porcentaje de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS con respuesta final en el año t en un plazo igual o menor a 15 días hábiles.	$(N^{\circ} \text{ de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS hasta el año t y con respuesta final en el año t en un plazo igual o menor a 15 días hábiles} / N^{\circ} \text{ total de quejas y reclamos recibidas a través de la OIRS hasta el año t y respondidas en el año t}) * 100$	84.9 %	5.00	5
Total Ponderación				60.00%	

1 a) Se excluyen de la medición las Residencias para Mayores (RPM/REM), debido a que se trata de población mayor a 6 años, pues se está midiendo a los menores de esa edad. Asimismo, se excluyen las Residencias para Madres Adolescentes (RPA), las Residencias para Hijos de Madres Reas (RPR) y las



- Residencias para Madre Adolescente con programa (RMA), debido a que en estas residencias, los niños permanecen con sus madres, que constituyen su familia de origen.
- b) Hito de inicio se define como fecha de ingreso a la residencia, el hito de finalización es la fecha de egreso de la residencia.
- c) "Desinternados oportunamente" significa que los niños/as menores de 3 años de edad debieran egresar con familia con no más de 6 meses de permanencia en las residencias, y en el caso de los niños/as mayores de 3 y menores de 6, su permanencia no debe ser mayor a 9 meses.
- d) Egresos con familia, se considera la información con Quien Egresas: Familia Biológica, Familia Adoptiva, Familia Sustituta y Proyecto Red Sename, en este último caso debe registrar el código del proyecto al que egresa, el que debe ser Familia de Acogida.
- e) Los programas que se consideran para la medición de este indicador son los siguientes:
- CTD -Centro de Transito y Distribución con Residencia
  - CTL -Centro de Transito y Distribución para Lactantes y Preescolares
  - CLA -Centro de Diagnóstico para Lactantes
  - CPE -Centro de Diagnóstico para Preescolares
  - RDD -Residencias de Protección para Niños/as con Discapacidad Mental Discreta o Moderada
  - RDG -Residencias de Protección para Niños/as con Discapacidad Mental Grave o Profunda
  - RPL -Residencias de Protección para Lactantes y Preescolares (con programa)
  - RPP -Residencias de Protección para Lactantes

**FRECUENCIA MEDICIÓN: Anual**

- 2 La solicitud de servicios de diagnóstico e ingreso a Proyecto de Diagnóstico (DAM) es vía Tribunales competentes: Tribunales de Familia, Fiscalías o Tribunales de Garantía y Tribunales orales en lo penal para los casos de adolescentes infractores de ley. Siempre será en el ámbito de apoyo a la autoridad judicial en el espacio jurisdiccional, según lo establecido en el Artículo 32 del Reglamento D.S. 841 del año 2005, del Ministerio de Justicia, de la Ley N° 20.032.

Por otra parte, la ejecución de los diagnósticos que establecen las Bases Técnicas de esa línea de atención se contemplan en un periodo en 30 días hábiles. No obstante, para facilitar esta medición (por la dificultad de cálculo de los días hábiles), se agregó 8 días no hábiles, considerando finalmente 38 días corridos en el cálculo.

Las diligencias que se miden en este indicador son:

1. INFORME PSICOSOCIAL (INTEGRADO)
2. SÓLO INFORME SOCIAL
3. SÓLO INFORME PSICOLÓGICO

El hito de inicio para contabilizar si hay oportunidad en la realización de DAM del indicador, es la fecha de la orden del tribunal competente, la fecha de finalización del hito, es la fecha en que se encuentra realizada la solicitud de cualquiera de los informes mencionados anteriormente.

**FRECUENCIA MEDICIÓN: Anual.**

- 3 Se entiende por "Ingresados directamente" aquellos casos que no se registran en la Lista de Espera. Puede ocurrir que se produzca unos días de desfase entre la orden del Tribunal y el ingreso efectivo por causas administrativas, sin embargo no alcanzan a ser registrados en la Lista de Espera por lo que son considerados como ingresados directamente al Programa de Reparación de Maltrato. Los registros de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) asociados a la lista de espera son ingresados por los Organismos Colaboradores Acreditados de SENAME a través de la plataforma SENAINFO.

**FRECUENCIA MEDICIÓN: Anual.**

- 4 a). PLE se refiere al Programa de Libertad Asistida Especial, sanción que se ejecuta conforme a Ley 20.084 en el medio libre.

b). PII significa Plan de Intervención Individual; éste constituye el instrumento a ejecutar que da contiene objetivos a cumplir durante la sanción y da cuenta de la evolución del caso. El PII incluye objetivos, tiempo de ejecución, responsables; es aprobado por el tribunal correspondiente al inicio de la ejecución y el proyecto de PLE reporta avances al tribunal a través informes trimestrales.

c). PII logrado es aquel Plan de Intervención Individual que, al egreso del joven del proyecto de PLE, es calificado en la base de datos institucional SENAINFO en la categoría "Logrado (Alrededor del 100% de logro)". Es el delegado/a de Libertad Asistida Especial -profesional que interviene a joven condenado-, quien efectúa evaluación final del progreso del Plan de Intervención Individual (PII). Para evaluar el logro del PII se utiliza procedimiento y metodología definida por Departamento de Justicia Juvenil (lineamiento específico); ésta incluye: juicio profesional, criterios y ponderación uniformes e instrumento estándar (plantilla Excel) que calcula porcentaje del cumplimiento del PII.

El resultado en instrumento, expresado en porcentaje es equivalente y corresponde a categoría de registro definida en Senainfo. Las categorías Senainfo y el correspondiente porcentaje de logro asociado son: "Logrado", que es alrededor del 100% de logros (entre 80% y 100%); "Parcialmente logrado", o sea, más de un 50% de logros (entre 50% y 79%) y "No logrado", que es 49% o menos.

d). Joven condenado egresado, es aquel que habiendo tenido calidad jurídica de condenado, egresa de PLE por alguna de las siguientes causales:

- (41) Tribunal decreta quebrantamiento
- (42) Tribunal decreta sustitución de medida cautelar o sanción
- (43) Tribunal decreta cumplimiento de la sanción o salida alternativa
- (44) Tribunal decreta remisión de la sanción
- (45) Tribunal decreta traslado para continuar sanción o medida en otro centro o programa
- (47) Tribunal decreta traslado por cumplimiento parcial en sanción mixta
- (57) Incumplimiento de sanción o medida (sin pronunciamiento o resolución del tribunal)
- (58) Tribunal revoca la sanción
- (59) Tribunal decreta sustitución condicional de sanción privativa de libertad
- (61) Tribunal pone término a medida cautelar en espera de sentencia
- (62) Tribunal pone término a medida cautelar sin aplicar sanción
- (63) Tribunal pone término a medida cautelar y aplica sanción
- (64) Ingresa a otra medida o sanción y no puede cumplir ambas simultáneamente

- (71) Tribunal decreta suspensión condicional del procedimiento
- (77) Tribunal decreta suspensión de la condena
- (78) Se elaboro PII y se envía a tribunal (solo PLA-PLE)
- (79) Sobreseimiento temporal
- (81) Sobreseimiento definitivo
- (82) Nunca se establece contacto con el adolescente
- (87) Traslado autorizado por el director nacional
- (88) Intervención/análisis de caso realizado
- Se excluyen las causales de egreso (21) Otra institución se hace cargo del proyecto y el niño(a) o adolescente permanece en él y (26 y 65) Fallecimiento.

Un PII debe contar con una aprobación del tribunal antes de comenzar su ejecución.  
 Por otra parte, los proyectos deben emitir informes trimestrales, los cuales deben ser informados al tribunal.

- 5 Por "Reclamo o Queja" se entiende cualquier solicitud en que un usuario da a conocer una conducta que considera inapropiada por parte de un funcionario(a) del Sename, o de un Organismo Colaborador Acreditado de la institución, o de los servicios prestados por estas entidades. Es decir, está directamente relacionado tanto con el comportamiento de autoridades y funcionarios de la propia institución como de sus Organismos Colaboradores Acreditados; y también con los servicios otorgados por los centros y programas administrados por la institución como por los citados organismos.
- Los hitos para cálculo de tiempo de demora de respuesta final, son las fechas de ingreso de la solicitud en la aplicación OIRS y la fecha de término que se registra en el mismo sistema. En el caso de que un ingreso sea en día no hábil, la fecha de inicio corresponderá al día hábil siguiente a ese requerimiento.
- Se eximen del recuento, para efectos de este indicador de quejas/reclamos:
- Las solicitudes anónimas
  - Las solicitudes que se ingresen sin datos de domicilio o correo electrónico.
- FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Anual

3.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación:30.00%)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
8	Índice de eficiencia energética.
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.

3.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderación
----	-----------	------	-----------	-------------

3.4. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2017. (Ponderación: 10.00%)

N°	Mecanismo de incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II



#### IV. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	SERVICIO NACIONAL DE MENORES	12680	12/27/2017 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Auditoría Interna	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	140	0
Capacitación	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	3	0
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	7
Gobierno Digital	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	1	0
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.	29	0

#### I.- IDENTIFICACION

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	<b>PARTIDA</b>	<b>10</b>
<b>SERVICIO</b>	DEFENSORIA PENAL PUBLICA	<b>CAPITULO</b>	<b>09</b>

#### II. FORMULACION PMG 2018

PROGRAMA MARCO	ÁREAS DE MEJORAMIENTO	SISTEMAS	OBJETIVOS DE GESTIÓN	Prioridad	Ponderador
			ETAPAS DE DESARROLLO O ESTADOS DE AVANCE		
MARCO BASICO	Planificación Control Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	I	Alta	100%
Total					100%

#### III. OBJETIVOS DE GESTIÓN

3.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 50.00%).

N°	Nombre Indicador	Formula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de imputados adolescentes atendidos por defensores penales juveniles en el año t} / \text{Número total de imputados adolescentes ingresados en el año t}) * 100$	76.0 %	5.00	1

2	Porcentaje de respuestas de reclamos de defensa penal respondidos en un plazo igual o inferior a 13 días hábiles respecto del total de reclamos recibidos durante el periodo t	(Número de reclamos de defensa penal con respuesta en un plazo igual o inferior a 13 días en el periodo t/Número de reclamos de defensa penal recibidos en el periodo t)*100	99.6 %	20.00	2
3	Porcentaje de imputados adultos en prisión preventiva con revisión en año t de medida cautelar solicitada dentro los 90 días corridos, respecto de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días corridos desde última revisión de medida cautelar	(N° de imputados adultos en prisión preventiva con revisión en año t de la medida cautelar de prisión preventiva solicitada dentro de los 90 días corridos, desde la última solicitud o vencimiento de 90 días corridos sin mediar solicitud/N° de imputados adultos en prisión preventiva hasta 90 días corridos en periodo t, desde la última solicitud de revisión o inicio de la medida cautelar prisión preventiva)*100	46.1 %	10.00	3
4	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	(Número de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t/Número de imputados indígenas ingresados en el año t)*100	60.0 %	5.00	4
5	Porcentaje de imputados con cierres de investigación en audiencia respecto de imputados con solicitud de apercibimiento y audiencia posterior	(Número de imputados con cierre de investigación en audiencia en el año t/Número de imputados con audiencia efectuada en el año t)*100	45.7 %	10.00	5
Total Ponderación				50.00%	

**1 DEFENSOR PENAL JUVENIL:** Son abogados especializados en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescentes, y que corresponden a una dotación fija de 50 abogados distribuida en distintas regiones, cuyo objeto es prestar defensa especializada a imputados adolescentes. En virtud de lo establecido en la Ley N° 20.084, de Responsabilidad penal Adolescente, en su Artículo 29 del párrafo 2°, sobre Sistema de Justicia Especializada, cada institución adoptará las medidas pertinentes para garantizar la especialización a que se refiere esta disposición, para lo cual la Defensoría Penal Pública ha establecido que serán defensores penales especializados en Responsabilidad Penal Adolescente aquellos abogados respecto de los cuales se cumplen requisitos mínimos de perfeccionamiento traducidos en horas de capacitación y experiencia en litigación, asegurando así la capacidad e idoneidad de los operadores para hacerse cargo de las finalidades de la ley.

**IMPUTADOS ADOLESCENTES:** Según Artículo 3 de la Ley 20.084, son aquellas personas que al momento en que se hubiese dado el principio de ejecución del delito sean mayores de 14 y menores de 18 años.

**ALCANCE NUMERADOR:** Cabe señalar que hay localidades en donde no existen defensores especializados por lo tanto si un defensor adulto atiende un imputado adolescente, no se considera defensa especializada y no se contabiliza en el numerador.

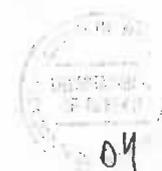
**DENOMINADOR:** Corresponde al número total de imputados adolescentes que ingresaron un proceso penal en el año t

**2 Reclamos de defensa penal:** Corresponde a los reclamos presentados por los imputados a causa de la prestación del servicio de defensa penal por parte de un defensor penal público. El plazo legal, se establece en Artículo 66 de la ley 19.718, en el cual existen plazos parciales en que se solicita informe del Defensor reclamado (quién tiene 5 días para informar), y plazos de 10 días hábiles para trámites destinados a obtener mayores antecedentes para la respectiva Defensoría Regional, Mediante investigación y/o entrevistas, y proponer informe para resolución del correspondiente Defensor Regional.

La tipificación de la motivación que manifiesta el usuario en el reclamo:

Defensa no realiza diligencias oportunamente;

- Defensa no le informa de su causa
- Mal trato del o la defensor/a
- Defensor no visita al imputado en prisión
- Condena Injusta
- Defensor, no solicita peritajes siendo necesario
- Defensor no agiliza la libertad del imputado
- Mala defensa en audiencia
- Defensor no se entrevista con imputado
- Defensor no hace nada por el avance la causa
- Defensor no presenta recurso, siendo necesario
- Se solicita cambio de Defensor.
- Postergación de citas en entrevista de oficinas
- Otros



Numerador: corresponde a todos los reclamos de defensa penal respondidos en el periodo comprendido entre el 10 de diciembre del año 2017 al 31 de diciembre del año 2018  
Denominador: Corresponde a todos los reclamos de defensa penal, ingresados en el periodo comprendido entre el 10 de diciembre de 2017 hasta el 9 de diciembre de 2018

Los hitos medidos, son:

Inicio: Fecha de ingreso de reclamos: corresponde a la fecha en que el imputado o familiar, presenta un reclamo en forma presencial, por buzón, carta, e mail, teléfono, o web, registrado en el Sistema Informático de Gestión OIRS (SIGO)

Término: Fecha de respuesta corresponde al plazo consignado en la resolución respectiva, registrado en el Sistema Informático SIGO.

### 3 Marco general del indicador:

Solicitar audiencia de revisión medida cautelar de imputado adulto en prisión preventiva significa:

a.- Que el defensor debe recopilar nuevos antecedentes y requerir la carpeta de investigación al Fiscal, con el objeto que el Juez resuelva la prisión preventiva respecto de la decisión inicial.

b.- Se busca resguardar que se revise la medida cautelar de prisión preventiva en un ciclo de 1 a 90 días. Ello permite incentivar la proactividad del defensor en la preocupación por la libertad del imputado, coherente con los estándares de calidad de la prestación de defensa penal.

c.- Se consideran válidas las audiencias de revisión fijadas por el Tribunal de oficio, dentro de los 90 días.

d.- Se consideran días corridos

Alcance Numerador:

a.- Corresponde a solicitudes de revisión realizadas a aquellos imputados en prisión preventiva que han cumplido dentro de los 90 días desde la imposición de una medida cautelar en prisión preventiva, o desde la última solicitud de revisión

b.- Solicitud de revisiones fijadas por el tribunal de oficio, dentro de los 90 días.

Alcance Denominador:

Corresponde a aquellos imputados en prisión preventiva

a) que han cumplido hasta 90 días desde la imposición de una medida cautelar en prisión preventiva, o desde la última solicitud de revisión, ( esto implica que Incluye los imputados con menos de 90 días en prisión preventiva y con solicitud de revisión de la medida cautelar)

b) o que no han cumplido desde el vencimiento del plazo de 90 días para su presentación. (en este caso NO realizar la solicitud de revisión dentro de un intervalo de tiempo entre 1 y 90 días, implica un NO cumplimiento en el periodo de medición y genera el reinicio de un nuevo ciclo o intervalo de 90 días.)

Alcance Periodo t:

1.- Considera en el ciclo o intervalo de 90 días, los imputados adultos en prisión preventiva independiente del año de su imposición o revisión de medida cautelar (t-1).

2.- Un imputado es contabilizado más de una vez, cuando el plazo en prisión preventiva exceda el ciclo de 90 días, en cuyo caso se consignará el cumplimiento o incumplimiento y se volverá a evaluar en el periodo siguiente, considerando intervalos o ciclos de evaluación de 90 días.

Alcance de Concepto

Como la variable de medición es imputados que se encuentran en prisión preventiva y respecto de ellos se cuentan intervalos o ciclos de 90 días, se debe tener presente que, cuando se indica el nombre del indicador, y en el numerador y denominador, se cuentan los imputados las veces que se hayan repetidos los intervalos o ciclos.

### 4 NUMERADOR: Corresponde al número de imputados Indígenas atendidos sólo por defensores penales indígenas.

ALCANCE: Cabe señalar que hay localidades en donde no existen defensores especializados por lo tanto si un defensor sin especialidad atiende un imputado indígena, no se considera defensa especializada y no se contabiliza en el numerador

DENOMINADOR: corresponde a la demanda, esto es todos los imputados Indígenas que ingresaron un proceso penal en el año t.

DEFENSOR PENAL INDIGENA: Corresponde a una dotación de defensores penales públicos que habiendo realizado la Academia Indígena cuentan con especialización calificada por la Unidad de Defensa Especializada de la Defensoría Penal Pública. Ellos tienen atención preferente a imputados indígenas.

Conforme la Ley 19253, son indígenas aquellas personas que forman parte de un pueblo originario, y si cumple con alguna de las siguientes alternativas: 1, Autodefinición de indígena. 2, Si tiene un documento que acredite su calidad indígena. 3, Si el imputado tiene uno o los dos apellidos indígenas. 4, Si el Imputado o imputada indígena se comunica naturalmente con la lengua indígena. 5, Si el Imputado o imputada indígenas declara pertenecer a alguna comunidad u organización indígena

### 5 NUMERADOR: corresponden a aquellos imputados con cierre de investigación en audiencia posterior a la solicitud de apercibimiento.

DENOMINADOR: corresponde todas las causas que hayan tenido solicitud de apercibimiento y una audiencia posterior. Es la fecha de la audiencia la que determina que se incluye en el año una causa en el Denominador independiente de la fecha de solicitud de apercibimiento.

Definiciones:

- Solicitud de Apercibimiento: El defensor solicita al tribunal que obligue al fiscal a comunicar el cierre de la investigación, una vez que el plazo legal o judicial se encuentra vencido.

El cierre de investigación ocurre cuando: En la audiencia, el defensor debe pedir al tribunal que aperciba al fiscal a que cierre la investigación. El Tribunal da la palabra al fiscal para que comunique el cierre de la investigación. Esta por su parte, declara cerrada la investigación y el tribunal tiene por comunicado el cierre de la misma.

Alcance: Las audiencias son computadas sólo cuando se ha realizado por parte del defensor una solicitud

de apercebimiento

3.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación:45.00%.)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
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.
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
7	Índice de eficiencia energética.
8	Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.

3.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------

3.4. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2017. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II

#### IV. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	DEFENSORIA PENAL PUBLICA	12633	12/27/2017 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Auditoría Interna	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	34	0
Capacitación	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	5	0
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	14

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.	13	0
-----------------------------	---	----	---

## I.- IDENTIFICACION

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS	CAPITULO	06

## II. FORMULACION PMG 2018

### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					
			I	II	III	IV		
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión		O			Alta	100.00%

**Artículo 2°:** Establécense para Subsecretaría de Justicia, Servicio de Registro Civil e Identificación, Servicio Médico Legal, Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores y Defensoría Penal Pública las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco

## SISTEMAS/INDICADORES TRANSVERSALES NO APLICABLES / MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPAS

### Subsecretaría de Justicia

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Eximir	--	El Servicio compromete el Objetivo 2, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2018 definido en Decreto 297, con excepción del indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	La Subsecretaría de Justicia compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N°297, en específico para el indicador "Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018.

### Servicio de Registro Civil e Identificación

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Eximir	--	El Servicio compromete el Objetivo 2, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2018 definido en Decreto 297, con excepción del indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t".
		Sistema de Monitoreo del Desempeño	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en

		Institucional   Eficiencia Energética			Decreto N° 297, en específico para el indicador "Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018
--	--	---------------------------------------	--	--	--

### Servicio Médico Legal

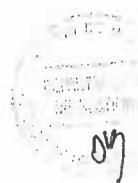
Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al marco definido en Decreto 297, donde considera el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t" comprometiéndose solo medidas de desconcentración.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N°297, en específico para el indicador "Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018".

### Gendarmería de Chile

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Eximir	--	El Servicio compromete el Objetivo 2 del Sistema de Monitoreo del Desempeño, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2018 definido en Decreto 297, con excepción del indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N°297, en específico para el indicador "Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018.

### Servicio Nacional de Menores

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Eximir	--	El Servicio compromete el Objetivo 2, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2018 definido en Decreto 297, con excepción del indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Higiene y Seguridad	Modificar	1	(1)La institución elabora un diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos (del organismo administrador del Seguro Ley 16.744 y/o contratado por el servicio y/o bomberos, entre otros) en materia de prevención de riesgos, con la participación del o de los Comité(s) Paritario(s), o el Comité Voluntario y del Encargado de prevención de riesgos, aprobado por el Jefe de Servicio y lo remite a la Red de Expertos. (2) La institución, en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario y/o el Encargado, y diagnóstico previo; elabora un Plan para el periodo 2018-2020 de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que deberá contener todos los elementos que permiten guiar al Servicio en materias de higiene y seguridad y mejoramiento de



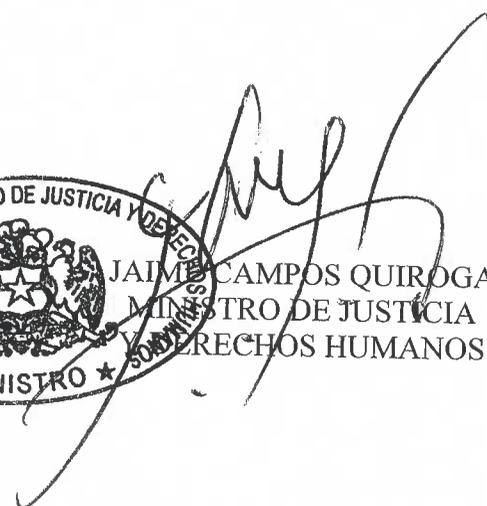
					ambientes de trabajo, estructurado a nivel nacional, regional y por establecimiento de administración directa de SENAME, aprobado por el Jefe de Servicio y lo remite a la Red de Expertos. (3) La institución elabora e implementa un Programa de Trabajo para el año 2018 en base al Plan 2018-2020.
--	--	--	--	--	--

**Defensoría Penal Pública**

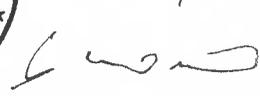
Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Eximir	--	El Servicio compromete el Objetivo 2, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2018 definido en Decreto 297, con excepción del indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	"El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N° 297, en específico para el indicador " Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018"

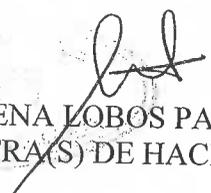
**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**"POR ORDEN DE LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA"**

  
**JAIMES CAMPOS QUIROGA**  
 MINISTRO DE JUSTICIA  
 Y DERECHOS HUMANOS



  
**MARIO FERNÁNDEZ BAEZA**  
 MINISTRO DEL INTERIOR Y  
 SEGURIDAD PÚBLICA

  
**MACARENA LOBOS PALACIOS**  
 MINISTRA(S) DE HACIENDA

  
**VICTOR MALDONADO ROLDÁN**  
 MINISTRO SECRETARIO GENERAL  
 DE LA PRESIDENCIA (S)



**Lo que transcribo para su conocimiento  
 Le saluda atentamente:**



  
**IGNACIO CASTILLO VAL**  
 Subsecretario de Justicia (S)

