



APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO  
INDIVIDUAL DE LA DIRECTORA NACIONAL DEL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1486

SANTIAGO, 22 MAY 2024

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y  
PRESUPUESTO  
MSS/XGF/BCD/JSE/CCA/GOB



**VISTOS:** Lo dispuesto en el D.F.L. N° 01/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la Ley N° 19.882, que Regula Nueva Política de Personal a los Funcionarios Públicos que indica; en el Decreto N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Nuevo Reglamento que Regula los Convenios de Desempeño para los Altos Directivos Públicos Establecidos en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley N° 19.882; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016, de esta Secretaría de Estado, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el Decreto Supremo de Justicia N° 1.597, de 1980, Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia; en el Decreto Ley N° 2.465, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de 1.979, que Crea el Servicio Nacional de Menores y Fija el Texto de su Ley Orgánica; en el Decreto Supremo N° 35, de 07 de marzo de 2024, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Nombra a doña Maria Eugenia Fernández Alvear en el cargo de Directora Nacional del Servicio Nacional de Menores; en el Oficio Ordinario N° 1.691, de 25 de marzo de 2024, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Remite Convenio de Desempeño Individual; en el Oficio Ordinario N° 413, de 16 de abril de 2024, del Servicio Nacional de Menores, que Remite Convenio de Desempeño Individual firmado; en la Resolución N° 6, de 2019, de la Contraloría General de la República; y demás normativa aplicable.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, a través de Decreto Supremo N° 35, de 07 de marzo de 2024, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en trámite de Toma de Razón, se nombró de Doña Maria Eugenia Fernández Alvear en el cargo de Directora Nacional del Servicio Nacional de Menores, a contar del día 01 de marzo de 2024.
2. Que, el artículo trigésimo sexto de la Ley N° 19.882, establece que el Sistema de Alta Dirección Pública se aplicará en servicios públicos regidos por el Título II de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, con las excepciones que la misma norma señala.
3. Que, por aplicación de la norma antes citada, el cargo de Director/a Nacional del Nacional de Menores tiene a calidad de alto directivo público, del Primer Nivel Jerárquico.
4. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo sexagésimo quinto de la Ley N° 19.882, que Regula Nueva Política de Personas a los Funcionarios Públicos que Indica, se ha establecido una asignación de alta dirección pública, que percibirán quienes desempeñen los cargos de jefes superiores de servicio de las instituciones afectas al Sistema de Alta Dirección Pública, cuyo pago se encuentra condicionado al cumplimiento de metas individuales de gestión.
5. Que, a su vez, el artículo sexagésimo primero de la Ley N° 19.882 indica, en el inciso primero, que "(...) Dentro del plazo máximo de sesenta días corridos, contado desde su nombramiento definitivo o de su renovación, los jefes



superiores de servicio suscribirán un convenio de desempeño con el ministro o el subsecretario del ramo, cuando este actúe por delegación del primero, a propuesta de dicha autoridad.”

6. Que, en cumplimiento de esta disposición, con fecha 25 de marzo de 2024, a través de Oficio Ordinario N° 1.691, del Ministro de Justicia y Derechos Humanos, se remite el Convenio de Desempeño Individual definido para el cargo de Directora Nacional del Servicio Nacional de Menores, ya validado técnicamente por la Dirección Nacional de Servicio Civil y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, a doña Maria Eugenia Fernández Alvear para su conocimiento y firma.

7. Que, mediante Oficio Ordinario N° 413, de 16 de abril de 2024, la Directora Nacional del Servicio Nacional de Menores hizo llegar el convenio propuesta, debidamente suscrito.

8. Que, en consecuencia, procede dictar el acto administrativo que apruebe el Convenio de Desempeño Individual de la Directora Nacional del Servicio Nacional de Menores, para el período 2024 – 2027.

RESUELVO:

SE APRUEBA el Convenio de Desempeño Individual de la Directora Nacional del Servicio Nacional de Menores, Doña Maria Eugenia Fernández Alvear, RUN N° 10.184.359-9, grado 2° de la E.U.S de ese Servicio, por el período comprendido entre el 01de marzo de 2024 al 01 de marzo de 2027, cuyo texto es el siguiente:

Convenio de Desempeño

Alta Dirección Pública

I. Antecedentes Generales

Nombre	MARÍA EUGENIA FERNÁNDEZ ALVEAR
Cargo	Director/a Nacional
Institución	Servicio Nacional de Menores Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Fecha Nombramiento	01-03-2024
Dependencia directa del cargo	Presidente de la República
Período de desempeño del cargo	01-03-2024 al 01-03-2027

Fecha de evaluación 1	01-03-2025
Fecha de evaluación 2	01-03-2026
Fecha de evaluación 3	01-03-2027

II. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 01-03-2024 al 01-03-2027

Objetivo 1: Preparar al Servicio Nacional de Menores en atención a la implementación de las nuevas políticas públicas en materia de Reinserción Social Juvenil a través del diseño e implementación de un Plan Institucional.

Ponderación año 1: 30%  
Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 30%



<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de actividades asociadas al diseño e implementación de un plan institucional para la preparación del SENAME a las nuevas políticas públicas en materia de Reinserción Social Juvenil y ejecutadas en el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades asociadas al diseño e implementación de un plan institucional para la preparación del SENAME a las nuevas políticas públicas en materia de Reinserción Social Juvenil ejecutadas en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades asociadas al diseño e implementación de un plan institucional para la preparación del SENAME a las nuevas políticas públicas en materia de Reinserción Social Juvenil planificadas en el año t}} \right) \cdot 100$					
<b>año 1</b>		<b>año 2</b>		<b>año 3</b>	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	30%	100%	30%	100%	30%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Oficio de Directivo a Ministro/a de Justicia y Derechos Humanos, que envía Plan Institucional para la preparación del SENAME a las nuevas políticas públicas en materia de Reinserción Social Juvenil. 2. Reportes de seguimiento enviados al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de la plataforma que dicho Ministerio disponga. 3. Oficio de Director/a Nacional de Sename al Ministro/a de Justicia y Derechos Humanos que envía Informe anual de resultados con los medios que den cuenta de la realización de las actividades comprometidas anualmente.					
<b>Supuestos</b>					
1. Que no exista rebaja presupuestaria a partidas que afecten la realización de las actividades incorporadas en los planes específicos a través de los cuales se implementan los compromisos incluidos en el plan institucional para la preparación del SENAME a las nuevas políticas públicas en materia de Reinserción Social Juvenil. 2. Causa externa no prevista que impida ejecutar las acciones del servicio de manera habitual.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El plan debe contener como mínimo, las siguientes materias: a. Formación de funcionarios y funcionarias en la nueva institucionalidad y específicamente en las nuevas funciones de intervención directa con adolescentes y jóvenes. b. Correcto cierre administrativo financiero de los convenios sostenidos con Organismos Colaboradores Acreditados. c. Organización formal y protocolizada del traspaso de casos atendidos que deberán continuar en el nuevo sistema de intervención directa con adolescentes y jóvenes. d. Organización e implementación del proceso de traspaso de funcionarios/as al Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, en los formatos que sean acordados para tal efecto. 2. El plan de preparación debe ser enviado al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para su aprobación dentro del primer cuatrimestre contado desde la fecha de inicio de funciones del/a Director/a Nacional. 3. El diseño y ejecución de este plan no deberá significar que el Servicio deba desatender sus funciones habituales en materia de Reinserción Social Juvenil.					

**Objetivo 2: Fortalecer la transversalización de la perspectiva de género al interior del Servicio así como en su relación con la ciudadanía de manera directa.**

Ponderación año 1: 15%  
Ponderación año 2: 15%  
Ponderación año 3: 15%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de Diseño y ejecución del plan institucional para la transversalización del enfoque de género en el año t.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades del plan institucional para la transversalización del enfoque de género ejecutadas en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de actividades del plan institucional para la transversalización del enfoque de género programadas para el año t}} \right) \cdot 100$					
<b>año 1</b>		<b>año 2</b>		<b>año 3</b>	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Oficio de Directivo a Ministro/a de Justicia y Derechos Humanos, que envía plan institucional para la transversalización del enfoque de género 2. Reportes de seguimiento enviados al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de la plataforma que dicho Ministerio disponga. 3. Oficio de Director/a Nacional de Sename al Ministro/a de Justicia y Derechos Humanos que					



envía Informe anual de resultados con los medios que den cuenta de la realización de las actividades comprometidas anualmente.
<b>Supuestos</b>
1. No existan modificaciones presupuestarias producto de cambios legales u otras que impacten la ejecución del presupuesto. 2. Causa externa no prevista que impida ejecutar las acciones del servicio de manera habitual.
<b>Nota del indicador</b>
1. El plan debe ser remitido al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos dentro del primer cuatrimestre luego de iniciado el nombramiento del directivo. 2. Las actividades del plan deben permitir avanzar a que los derechos de todas y todos se apliquen con igualdad, esto tanto al interior del servicio como con su relación con la ciudadanía. 3. Los compromisos propuestos deberán encontrarse alineados con el cuarto plan nacional para la igualdad entre hombres y mujeres y el plan institucional de género que la Institución presenta al Ministerio de la Mujer y de Equidad de Género, así como otros instrumentos e instrucciones que se encuentren vigentes sobre la materia.

**Objetivo 3: Preparar a las personas funcionarias en los nuevos sistemas de trabajo que se están implementando en el Estado, para su instalación en el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil una vez que se realice el traspaso del capital humano.**

Ponderación año 1: 25%

Ponderación año 2: 25%

Ponderación año 3: 25%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de actividades de asesoría y seguimiento a Direcciones Regionales para la presentación de proyectos y/o iniciativas regionales.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Número de actividades de asesoría y seguimiento ejecutadas para la presentación de proyectos a nivel regional en el año t /Número total de actividades de asesoría y seguimiento planificadas para la presentación de proyectos a nivel regional en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
1. Oficio de Directivo a Ministro/a de Justicia y Derechos Humanos, que envía Programa de asesoría y seguimiento a Direcciones Regionales para la presentación de proyectos y/o iniciativas regionales 2. Reportes de seguimiento enviados al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de la plataforma que dicho Ministerio disponga. 3. Oficio de Director/a Nacional de Sename al Ministro/a de Justicia y Derechos Humanos que envía Informe anual de resultados con los medios que den cuenta de la realización de las actividades comprometidas anualmente.					
<b>Supuestos</b>					
1. No existan modificaciones presupuestarias producto de cambios legales u otras que impacten la ejecución del presupuesto. 2. Causa externa no prevista que impida ejecutar las acciones del servicio de manera habitual. 3. Modificación a la legislación vigente respecto al sistema de responsabilidad penal adolescente, e instalación de nuevo Servicio de Reinserción Juvenil presenta demandas, requerimientos y prioridades coincidentes que impidan ejecutar las acciones definidas en indicador. 4. Que existan instancias de financiamiento o de bienes y servicios donde las Direcciones Regionales puedan postular.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El programa debe ser remitido al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos dentro del primer cuatrimestre luego de iniciado el nombramiento del directivo. 2. El indicador se orienta hacia la mejora en la gestión de proyectos y/o iniciativas a nivel regional, mediante la asesoría proporcionada por el Departamento de Planificación y Control de Gestión a las Direcciones Regionales, brindando orientación, asesoría y acompañamiento técnico, en base a lo dispuesto en la “Guía Operativa - Presentación de proyectos e iniciativas regionales”, la cual se entregará, a más tardar, durante enero 2024. 3. Para cumplir con el indicador, se espera realizar, al menos, una actividad de asesoría durante el año a cada una de las 11 direcciones regionales de las macrozonas centro y sur del país, lo que podrá ser de manera telemática y/o presencial, según los recursos disponibles y definición de jefatura DEPLAE. Cada actividad de asesoría deberá ser debidamente registrada y documentada, incluyendo detalles como fecha, contenido de la asesoría, responsables involucrados y observaciones relevantes. En cuanto al seguimiento, se llevará a cabo también para cada dirección regional, elaborando una matriz específica para este propósito, la cual estará contenida en la guía operativa mencionada anteriormente. Cada informe de seguimiento deberá estar finalizado al mes siguiente del corte respectivo definido en la guía, siendo el último corte el 30 noviembre 2024. 4. La “Guía Operativa - Presentación de proyectos e iniciativas regionales” podría tener versiones posteriores a la entregada en el mes de enero, en función de contingencias y/o prioridades relacionadas con el indicador, hasta el 30 de septiembre del 2024.					



Nombre del Indicador					
Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de mejora experiencia de atención al usuario en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de actividades implementadas del Plan de mejora experiencia de atención al usuario en el año t/ Número total de actividades planificadas del Plan de mejora experiencia de atención al usuario en el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	10%	100%	10%	100%	10%
Medios de Verificación					
1. Oficio de Directivo a Ministro/a de Justicia y Derechos Humanos, que envía plan de mejora experiencia usuarios. 2. Reportes de seguimiento enviados al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de la plataforma que dicho Ministerio disponga. 3. Oficio de Director/a Nacional de Sename al Ministro/a de Justicia y Derechos Humanos que envía Informe anual de resultados con los medios que den cuenta de la realización de las actividades comprometidas anualmente.					
Supuestos					
1. No existan modificaciones presupuestarias producto de cambios legales u otras que impacten la ejecución del presupuesto. 2. Causa externa no prevista que impida ejecutar las acciones del servicio de manera habitual.					
Nota del indicador					
1. El plan debe ser remitido al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos dentro del primer cuatrimestre luego de iniciado el nombramiento del directivo. 2. El Plan de mejora de experiencia usuaria va a contener los siguientes puntos: A) Actualización en el sistema de ITSM con el objetivo de implementar mejoras significativas en la gestión de requerimientos e incidentes. B) Revisión y actualización de los protocolos utilizados para la atención de usuarios, asegurando que estén alineados con las mejores prácticas y las necesidades actuales de nuestros usuarios. Esto garantizará que los procedimientos de atención sean eficientes y efectivos. C) Actualización de los procedimientos en el área de soporte para asegurar una atención más ágil y precisa a las solicitudes de los usuarios. D) Recolección de datos del propio Sistema ITSM, esta recolección incluirá solicitudes de usuarios y los tiempos de respuesta y resolución. Esto nos permitirá realizar un seguimiento más preciso de las solicitudes y así optimizar nuestros servicios. 3. Para evaluar la calidad de nuestro servicio, se llevarán a cabo encuestas por atención. Estas proporcionarán información valiosa sobre la percepción de las personas usuarias en cuanto a la calidad de la atención recibida. Se mide la aplicación y los resultados obtenidos, no el grado de satisfacción. 4. El Plan de Experiencia del Usuario está sujeto a posibles modificaciones con el fin de mejorar su efectividad. Se permiten cambios en una o más versiones del plan, con un plazo máximo para realizar ajustes hasta el 30 de julio de 2024.					

**Objetivo 4: Disminuir brechas de logro en Justicia Juvenil para el modelo de gestión institucional que faciliten la estandarización de los procesos clave para el trabajo de los Centros de Administración Directa.**

Ponderación año 1: 30%  
Ponderación año 2: 30%  
Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de centros de administración directa de Justicia Juvenil de Sename que cumplen con la meta del modelo de gestión para centros CIP CRC respecto del total de centros CIP CRC de Justicia Juvenil de Sename que se encuentran implementando el modelo de gestión institucional.					
Fórmula de Cálculo					
(Número de centros CIP CRC de Justicia Juvenil de Sename que cumplen con la meta del modelo de gestión institucional / N° total de centros CIP CRC de Justicia Juvenil de Sename que se encuentran implementando el modelo de gestión institucional en año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
80%	30%	80%	30%	80%	30%
Medios de Verificación					
1. Oficio de Director/a Nacional al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que informa el plan de implementación del modelo de gestión de centros CIP CRC en cada una de las áreas que para cada año sean priorizadas. 2. Reportes de seguimiento enviados al Ministerio de Justicia y DDHH a través de la plataforma que dicho Ministerio disponga. 3. Oficio de Director/a Nacional de Sename al Ministro/a de Justicia y DDHH que envía informe anual de aplicación del modelo de gestión institucional de Sename en Centros de Administración Directa.					



### Supuestos

1. Todos los centros están informados respecto el modelo de gestión y está formalizado como requerimiento de sus procesos. 2. Se cuenta con presupuesto para la ejecución de los procesos. 3. Se puede poner en práctica el modelo de gestión considerando factores de crisis sanitaria si es que existiese. 4. Causa externa no prevista que impida ejecutar las acciones del servicio de manera habitual. 5. Que el nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil inicie su funcionamiento por macrozonas. 6. Contar con estabilidad en la línea directiva de los centros a ser medidos.

### Nota del indicador

1. El Plan de implementación del modelo de gestión de centros CIP CRC en las áreas de Gestión Técnica de la Intervención y de Liderazgo debe ser enviado al Ministerio dentro del primer cuatrimestre contado desde la fecha de inicio de funciones del Directora Nacional. 2. El Plan de Funcionamiento de los centros privativos 2024 contempla la ejecución de 13 procesos clave en centros CIP-CRC; 3. El alcance del seguimiento aplica, por inicio de funcionamiento del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, a los centros privativos de las zonas centro y sur. Se espera que los centros privativos de las zonas centro y sur (SENAME) incluyan actividades asociadas a estos procesos claves, como parte del Plan de Funcionamiento. 4. Como contraparte a indicador de convenio establecido para centros CIP-CRC, de ejecución de Plan de Funcionamiento, el Departamento de Justicia Juvenil se propone continuar el monitoreo de este proceso brindando orientación, asesoría acompañamiento técnico. De esta forma, el DJJ elaborará "Guía Operativa para el seguimiento a la implementación de los Planes de Funcionamiento de los centros CIP-CRC, en la cual se especificarán las actividades a ejecutar, el periodo y los documentos asociados. 5. Los reportes de seguimiento, primer y segundo semestre, incluirán los documentos asociado de la ejecución de la asesoría y acompañamiento técnico. 6. Para el segundo año de gestión se debe incrementar a 21 procesos claves en todas las áreas de gestión menos en las áreas de Personas y Recursos 7. Para el tercer año de gestión se debe incrementar a 26 procesos claves en todas las áreas de gestión. 8. El año t corresponde al año de gestión del Directivo(a), el cual inicia en la fecha de nombramiento.

Hay firmas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



  
**LUIS CORDERO VEGA**  
**Ministro de Justicia y Derechos Humanos**

#### Distribución:

- Directora Nacional del Servicio Nacional de Menores
- Gabinete Sr. Ministro de Justicia y Derechos Humanos.
- Gabinete Sr. Subsecretario de Justicia.
- Oficina de Planificación y Presupuesto.
- Unidad de Auditoría Ministerial.
- Sección Partes, Archivo y Transcripciones.