

GOBIERNO DE CHILE
Ministerio de Justicia
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

BALANCE DE GESTION INTEGRAL AÑO 2000 SERVICIO NACIONAL DE MENORES



Santiago de Chile



INDICE

1. Presentación	2
2. Identificación de la Institución	4
2.1. Leyes y Normativas	5
2.2. Estructura Organizacional y Principales Autoridades	6
2.3. Distribución de oficinas por región	7
2.4. Recursos Humanos	8
2.5. Recursos Financieros	10
2.6. Productos/Servicios Claves	14
2.7. Principales Productos o Servicios	15
3. Resultados de la Gestión	16
3.1. Informe de Desempeño	17
3.2. Informe de Resultado de la Programación Gubernamental	22
3.3. Informe de Programas Evaluados	23
3.4. Informe de Gestión Financiera	27
3.5. Informe de Recursos Humanos	29
3.6. Informe de Cumplimiento del PMG 2000	35
3.7. Informe de Avance de otros Procesos de Gestión	36
3.8. Informe de Avance de Proyectos de Ley	41
3.9. Informe de Avance de Proyectos de Inversión	42
4. Desafíos 2001	43
Anexos	48



1. PRESENTACIÓN

MISIÓN INSTITUCIONAL

Sename es el organismo de Estado que tiene por objetivo la integración social de los niños/as y jóvenes gravemente lesionados en sus derechos o infractores de ley; a través del desarrollo de políticas sociales en coordinación con actores públicos o privados, y de la oferta de programas especializados, sustentados en la promoción y respeto a los Derechos del Niño.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2000

- Crear las condiciones técnicas y de infraestructura en la red de atención, para que a los niños/as y jóvenes vulnerados en sus derechos e infractores de ley, se les entreguen prestaciones de calidad orientadas a su integración social.
- Iniciar la Reforma integral del sistema de atención de los derechos de la infancia y Adolescencia en Chile, que implicará i) cambiar el marco legal que regula la relación entre el Estado y la Infancia vulnerada en sus derechos o en conflicto con la justicia, ii) separar vías de atención, diferenciando y especializando los servicios y prestaciones para los niños/as vulnerados en sus derechos y los infractores de ley, iii) instalación de una cultura respecto de los derechos del niño/a a nivel del Estado y la comunidad.

PRODUCTOS / SERVICIOS

- **Prestaciones de Observación y Diagnóstico.** Tiene como objetivo el diagnóstico y evaluación de niños/as y jóvenes que requieren de asistencia y protección, y en conflicto con la justicia. Apoya al Juez de Menores en la decisión que éste tomará para cada caso. Las modalidades existentes son de i) Observación y diagnóstico internado ii) Centro de tránsito y distribución internado iii) Centro de tránsito y distribución ambulatorio.
- **Prestaciones de Protección.** Están orientadas a modificar o superar la carencia o alteración de la tuición que afecta al niño/a, a fin de lograr lo antes posible, su reinserción social. Sus modalidades son i) Protección simple internado. ii) Colocación familiar iii) Protección para deficiente leves y moderados internado iv) Rehabilitación Psíquica. v) Proyectos Alternativos de Protección.
- **Prestaciones en Rehabilitación.** Se atiende a menores de edad con problemas conductuales y/o aquellos que han cometido infracción a la ley. Tiene como objetivo rehabilitar al niño/a o joven, a fin de que pueda integrarse adecuadamente a la sociedad.



GOBIERNO DE CHILE
Ministerio de Justicia
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

Sus modalidades son i) Rehabilitación conductual internado ii) Libertad vigilada iii) Rehabilitación conductual diurna.

· **Prestaciones de Prevención.** Tiene como objetivo apoyar a la familia, a los niños/as y jóvenes que se consideran en situación de riesgo social, a fin de que puedan superar las condiciones que favorecen la vulnerabilidad. Sus modalidades son i) Centros diurnos ii) Protección para deficientes leves y moderados diurna iii) Rehabilitación psíquica diurna iv) Proyectos Alternativos de Prevención.

CLIENTES/BENEFICIARIOS/USUARIOS

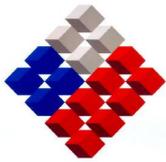
Todos los grupos de usuarios del servicio están determinados en mandatos legales, como la Ley de Menores y el Decreto que regula el traspaso de subvención para instituciones colaboradoras (DFL 1385). Independientemente de ello, en el primer intento de diseño de un plan estratégico (1993-94), se realizó un ejercicio de identificación de clientes. Entre los clientes o usuarios, se identificaron los siguientes:

- * Niños y jóvenes de la red;
- * Familias de Niños y Jóvenes;
- * Instituciones Colaboradoras;
- * Comunidad (municipios, medios de comunicación, universidades, organizaciones no gubernamentales, demandantes espontáneos o público en general);
- * Jueces, tribunales

En relación a los indicadores de desempeño, se puede señalar que se definieron 8 indicadores que tienen por finalidad dar cuenta del estado de los objetivos estratégicos de Sename para el año 2000, abordando aspectos relativos a la calidad de atención que se entrega a los niños, como la eficacia del programa o prestaciones entregadas.

El resultado de los indicadores en su totalidad es positivo ya que el nivel de logro alcanzado ha sido el esperado.

**DELIA DEL GATTO REYES
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**



GOBIERNO DE CHILE
Ministerio de Justicia
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

2. IDENTIFICACION

- 2.1. Leyes y Normativas
- 2.2. Estructura Organizacional y principales autoridades
- 2.3. Distribución de Oficinas por región
- 2.4. Recursos Humanos
- 2.5. Recursos Financieros
- 2.6. Productos/Servicios Claves
- 2.7. Principales Productos o Servicios



2.1. NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

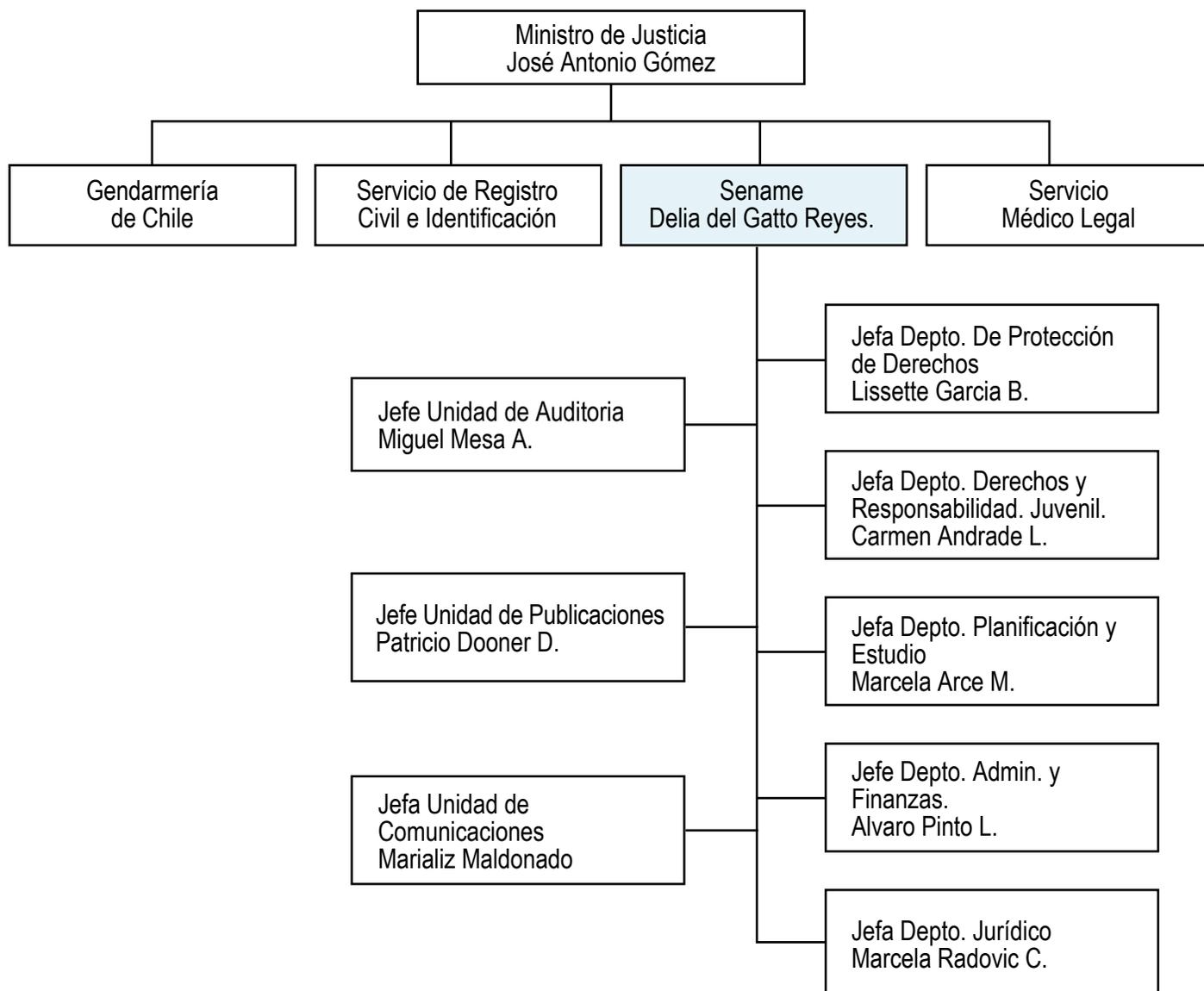
Las leyes y reglamentos que rigen el funcionamiento del Servicio Nacional de Menores son las siguientes:

- Decreto Ley N° 2.465 de 1979, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica. de SENAME.
- Decreto Supremo N° 356 de 1980 del Ministerio de Justicia, Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Menores.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 1.385 de 1980 que establece régimen de subvenciones para las instituciones colaboradoras del Servicio Nacional de Menores.
- Decreto Supremo N° 1.227 de 1997 del Ministerio de Justicia, que establece normas para la ejecución del Programa de Apoyo a menores.
- Ley N° 16.618, fija el texto definitivo de la Ley de Menores. Año 1967.
- Decreto Supremo N° 730, de 1996, que aprueba el reglamento para la aplicación del Título IV de la Ley N° 16.618 sobre Casas de Menores e Instituciones Asistenciales.
- Ley N° 19.620, dicta norma sobre Adopción de menores. Año 1999.
- Decreto Supremo N° 944, de 1999, del Ministerio de Justicia, que aprueba el reglamento de la Ley N° 19.620, sobre adopción de menores.

Aparte de lo anterior, cabe señalar como marco jurídico general de la acción del Servicio Nacional de Menores, a la Convención sobre los Derechos del Niño.



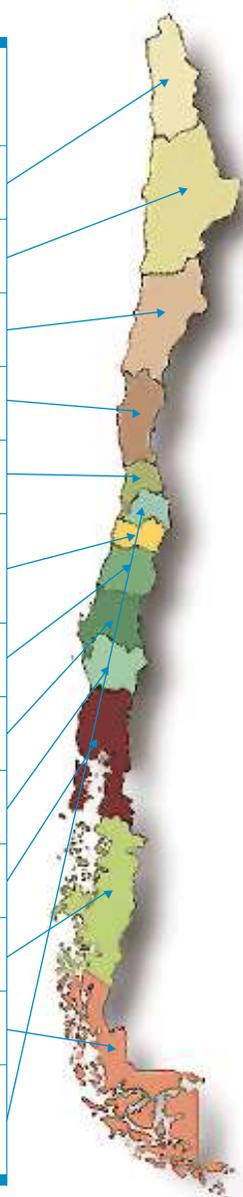
2.2. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO, LÍNEAS DIRECTIVAS Y EL NOMBRE DE SUS AUTORIDADES





2.3. DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

Región		Número de OFICINAS Regionales(*) - Provinciales(**)	
I	Tarapacá	1	2
II	Antofagasta	1	1
III	Atacama	1	1
IV	Coquimbo	1	1
V	Valparaíso	1	1
VI	Libertador B.O'higgins	1	-
VII	Maule	1	2
VIII	Concepción	1	4
IX	Araucanía	1	2
X	Los Lagos	1	1
XI	Aysén	1	-
XII	Punta Arenas	1	-
XIII	Región Metropolitana	1	8



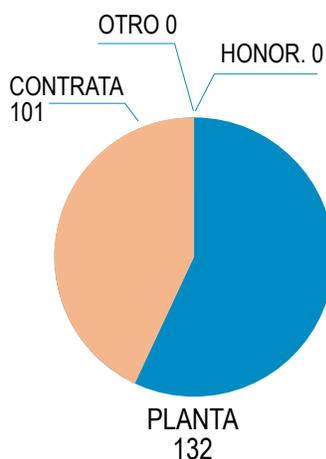
(*) Corresponde a las Direcciones Regionales del Servicio Nacional de Menores.

(**) Centros de Administración Directa: Se refiere a aquellos centros administrados directamente por el Servicio Nacional de Menores, incluye los Centros de Observación y Diagnóstico, Centros de Tránsito y Distribución (Lactantes y Mayores) y Centros de Rehabilitación Conductual.

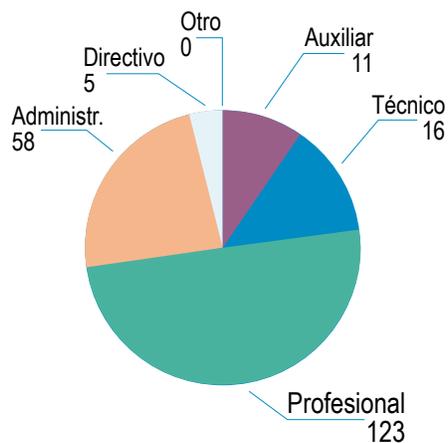


2.4. RECURSOS HUMANOS (PROGRAMA 01)

■ Dotación efectiva 2000 ■



■ Dotación efectiva 2000 por estamento ■



REGIÓN		AÑO 2000	
		DOTACIÓN EFECTIVA	GASTO EN PERSONAL ²
I	Tarapacá	7	62.249
II	Antofagasta	9	65.747
III	Atacama	4	27.686
IV	Coquimbo	6	59.163
V	Valparaíso	15	130.901
RM	Región Metropolitana	129	1.166.120
VI	Libertador B.O'higgins	8	54.095
VII	Maule	10	88.6420
VIII	Concepción	17	138.161
IX	Araucanía	9	70.492
X	Los Lagos	9	67.214
XI	Aysén	5	42.416
XII	Punta Arenas	5	39.497
TOTAL		233	2.012.383

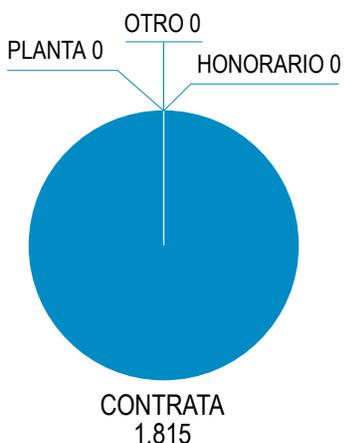
NOTA: El gasto en personal se encuentra asociado a la dotación efectiva he incorpora gastos en viáticos y horas extras del personal. Sólo M\$ 1.000, corresponde a gasto en honorarios a suma alzada.

La dotación efectiva fue proporcionada de acuerdo al Informe de Personal a Mayo del año 2000

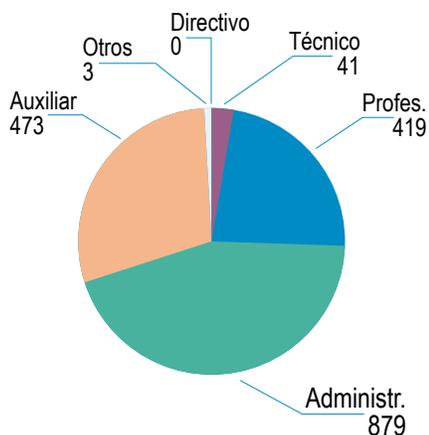
¹ El Personal del "nivel central" o "casa matriz" se debe incluir en el total de la región donde se encuentre localizada físicamente.
² Corresponde al total del subtítulo 21 por región, cuyo total se informa en el informe de ejecución presupuestaria del año 2000.



■ Dotación efectiva 2000 ■



■ Dotación efectiva 2000 por estamento ■



REGIÓN		AÑO 2000	
		DOTACIÓN EFECTIVA	GASTO EN PERSONAL
I	Tarapacá	133	657.358
II	Antofagasta	61	345.388
III	Atacama	88	365.897
IV	Coquimbo	70	426.665
V	Valparaíso	99	464.307
RM	Región Metropolitana	770	3.981.926
VI	Libertador B.O'higgins	-	-
VII	Maule	123	564.707
VIII	Concepción	326	1.462.467
IX	Araucanía	110	499.174
X	Los Lagos	52	272.917
XI	Aysén	-	-
XII	Punta Arenas	-	-
TOTAL		1.815	9.040.806

NOTA :

- El gasto en personal no se encuentra asociado a la dotación efectiva, ya que, incorpora además, honorarios a suma alzada y viáticos de éstos mismos.
- Adicionalmente se devengaron M\$111.638.- En gastos en personal.

La dotación efectiva fue proporcionada de acuerdo al Informe de Personal a Mayo del año 2000

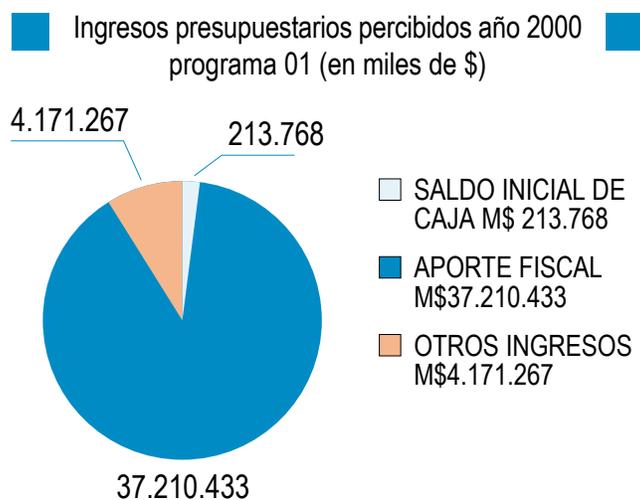
3 El Personal del "nivel central" o "casa matriz" se debe incluir en el total de la región donde se encuentre localizada físicamente.
4 Corresponde al total del subtítulo 21 por región, cuyo total se informa en el informe de ejecución presupuestaria del año 2000.



2.5. RECURSOS FINANCIEROS

(GRAFICO. INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS⁵ AÑO 2000 POR TIPO DE INGRESO)

- SALDO INICIAL DE CAJA
- APOORTE FISCAL
- OTROS INGRESOS⁶



⁵ Esta información se obtiene, a partir de los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2000.

⁶ Incluir todos los ingresos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.



GRAFICO GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS AÑO 2000 POR TIPO DE GASTO

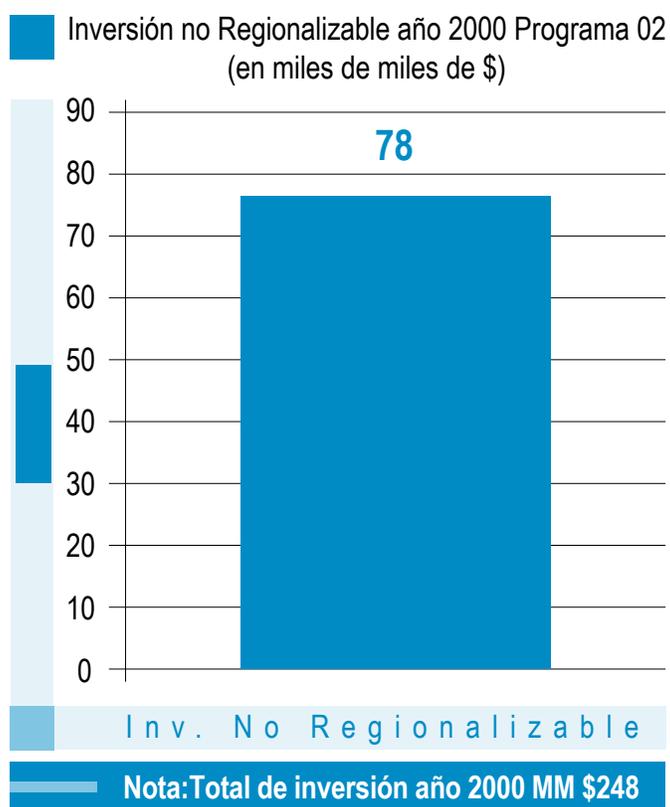
- CORRIENTE
- DE CAPITAL
- OTROS ⁷



⁷ Incluir todos los gastos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.



GRAFICO MONTO DE INVERSIÓN ⁸



⁸ Considera el monto ejecutado de los subtítulos 30, 31, 32 y 33 del informe de ejecución presupuestaria del año 2000. 2000



TRANSFERENCIAS⁹

Programa 01 (En miles de pesos del 2000)

Descripción	Monto Ejecutado ¹⁰	
	1999	2000
(31) Transferencias al Sector Privado	39.040.145	38.806.398
(001) Sala Cuna	12.530	15.164
(286) Subvenciones a Menores	31.683.068	31.606.737
(287) Programas de apoyo	7.276.886	7.117.840
(288) Aplicación artículo 3 n°12, DL 2465	67.661	66.657
(32) Transferencias a Organismos del Sector Público		
(33) Transferencias a Otras Entidades Públicas	26.122	33.275
(221) Programa de Traslado de menores	22.012	31.275
(350) Programa de Mejoramiento de ambientes laborales	4.110	2000
(34) Transferencias al Fisco		
Otras Transferencias		
Total de Transferencias	39.066.267	38.839.673

Programa 02 (En miles de pesos del 2000)

Descripción	Monto Ejecutado ¹¹	
	1999	2000
(31) Transferencias al Sector Privado	362.056	356.473
(001) Sala Cuna	46.143	52.650
(289) Talleres de Administración Directa	315.908	303.823
(32) Transferencias a Organismos del Sector Público		
(33) Transferencias a Otras Entidades Públicas		
(221) Programa de Traslado de menores		
(350) Programa de Mejoramiento de ambientes laborales		
(34) Transferencias al Fisco		
Otras Transferencias		
Total de Transferencias	362.056	356.473

Nota: Adicionalmente se devengaron M\$9.951 en Talleres en el año 2000

⁹ Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2000.

¹⁰ La cifras deben estar indicadas en pesos del año 2000.

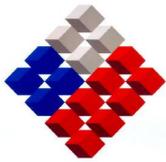
¹¹ La cifras deben estar indicadas en pesos del año 2000.



2.6. PRODUCTOS/SERVICIOS CLAVES (EN MILES DE \$ DEL 2000) ¹²

PRODUCTOS/SERVICIOS	1999	2000
Prestaciones de Observación y Diagnóstico. Tiene como objetivo el diagnóstico y evaluación de niños/as y jóvenes que requieren de asistencia y protección, y en conflicto con la justicia. Apoya al Juez de Menores en la decisión que éste tomará para cada caso. Las modalidades existentes son de i) Observación y diagnóstico internado .ii) Centro de tránsito y distribución internado .iii) Centro de tránsito y distribución Ambulatorio.	10.774.351.-	10.852.839.-
Prestaciones de Protección. Están orientadas a modificar o superar la carencia o alteración de la tuición que afecta al niño/a, a fin de lograr lo antes posible, su reinserción social. Sus modalidades son i) Protección simple internado. ii) Colocación familiar. iii) Protección para deficiente leves y moderados internado .iv) Rehabilitación Psíquica. V) Proyectos Alternativos de Protección. Incluye proyectos rehabilitación de drogas y Adopción.	23.141.967.-	22.815.260.-
Prestaciones en Rehabilitación. Se atiende a menores de edad que han cometido infracción a la ley. Tiene como objetivo rehabilitar al niño/a o joven, a fin de que pueda integrarse adecuadamente a la sociedad. Sus modalidades son i) Rehabilitación conductual internado .ii) Libertad vigilada. iii) Rehabilitación conductual diurna.	7.207.483.-	8.534.884.-
Prestaciones de Prevención. Tiene como objetivo apoyar a la familia y a los niños/as y jóvenes que se consideran en situación de riesgo social, a fin de que puedan superar las condiciones que favorecen la vulnerabilidad. Sus Modalidades son i) Centros Diurnos. ii) Protección para deficientes leves y moderados diurna.. iii) Rehabilitación psíquica diurna. iv) Proyectos Alternativos de Prevención	7.508.996.-	7.440.257.-
TOTAL	48.632.797.-	49.643.240.-

¹² Los productos/servicios claves deben estar expresados en términos de volumen, o valorado en monto (M\$= miles de pesos). Deben corresponder a los productos/servicios claves indicados en la presentación de este balance (ver Anexo 1).



2.7. PRINCIPALES PRODUCTOS O SERVICIOS

El Plan de Acción desarrollado durante el año 2000 se basó en dos objetivos estratégicos. El primero se orientó a “crear las condiciones técnicas y de infraestructura en la red de atención, para que a los niños y jóvenes más vulnerables y a los infractores de ley, se les entreguen prestaciones de calidad orientadas a su integración social”. El segundo consistió en “iniciar la reforma integral del sistema de atención de los derechos de la infancia y adolescencia en Chile, que implica separar vías de atención, diferenciando y especializando los servicios o prestaciones otorgadas por el Estado a la infancia y adolescencia”.

Estos objetivos constituyeron el marco general que permitió la operacionalización de un conjunto de metas, cuyo cumplimiento permitió realizar las prestaciones ya definidas en el punto 1 de la Presentación de este Informe bajo el título Productos/Servicios y que corresponden a Prestaciones de Observación y Diagnóstico, Prestaciones de Protección, Prestaciones en Rehabilitación, Prestaciones de Prevención.

Para el conjunto de prestaciones ya señaladas los clientes o usuarios identificados son los siguientes:

- Niños y jóvenes de la red;
- Familias de Niños y Jóvenes;
- Instituciones Colaboradoras;
- Comunidad (municipios, medios de comunicación, universidades, organizaciones no gubernamentales, demandantes espontáneos o público en general);
- Jueces, tribunales



GOBIERNO DE CHILE
Ministerio de Justicia
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

3. RESULTADOS DE LA GESTION

- 3.1. Informe de Desempeño
- 3.2. Informe del Resultado de la Programación Gubernamental
- 3.3. Informe de Programas Evaluados
- 3.4. Informe de Gestión Financiera
- 3.5. Informe de Recursos Humanos
- 3.6. Informe de Cumplimiento del PMG 2000
- 3.7. Informe de Avance de Procesos de Gestión
- 3.8. Informe de Avance de Proyectos de Ley
- 3.9. Informe de Avance de Proyectos de Inversión



3.1. INFORME DE DESEMPEÑO

En términos globales los indicadores de desempeño fijados por el servicio para el año 2000, reflejan un nivel de logro superior a los resultados obtenidos durante el año 1999.

Dichos indicadores están fuertemente ligados al mejoramiento de las condiciones técnicas de la red de atención a niños /as y jóvenes, más vulnerables y a los infractores de Ley.

Tal como se indica, el Servicio se planteó ocho indicadores de desempeño, de los cuáles, un 75 % se encuentran relacionados con los dos objetivos estratégicos definidos por la Institución para el año 2000. Podemos señalar que dichos indicadores de desempeño responden directamente al inicio del proceso de Reforma Integral que lleva a cabo Sename y a la calidad de la atención que se entrega a los niños/as y adolescentes.

El 25% de los indicadores restantes (adopción y rehabilitación de consumidores de drogas) se vinculan más al primer objetivo estratégico relativo a " crear las condiciones técnicas en la red de atención, para que a los niños/as y jóvenes más vulnerables y a los infractores de ley, se les entreguen prestaciones de calidad orientadas a su integración social."

Complementariamente a lo anterior es posible señalar que desde una perspectiva comparativa entre el año 1999 y 2000 destaca el comportamiento de los siguientes indicadores:

- "Egresos favorables de niño/as de programas proteccionales". Se entiende por este indicador aquellos niños/as que egresaron con un "buen pronóstico de reinserción" y que no volvieron a la red, en un periodo que se inicia desde el día siguiente a su egreso, hasta los tres meses siguientes. En este sentido, la cifra alcanzada durante el año 1999, de 51.77% se eleva a un 55.5% durante el año 2000, lo que implica que una mayor cantidad de niños con buen pronóstico de reinserción no reingresaron al sistema de la red Sename, fundamentalmente porque las acciones de intervención realizadas en cada caso se focalizaron adecuadamente.

- "Procesos de adopción", se entiende por este indicador el número de enlaces realizados por parejas chilenas como extranjeras. Al respecto, durante el año 2000 se realizó un 99.5% (398) de enlaces, cifra superior al año 1999 que fue de un 64%. Esta situación encuentra su fundamento en al menos tres factores:

- i) El nuevo marco normativo legal, que contribuyó a agilizar los procesos de adopción,
- ii) La oferta programática del servicio, existente en todas las regiones del país,
- iii) Por la difusión de los procedimientos y finalmente,
- iv) Por el énfasis en la desinstitucionalización de niños/as de la red de establecimientos del Servicio.



GOBIERNO DE CHILE
Ministerio de Justicia
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

- “Proyectos especializados de reparación del maltrato infantil grave y menos grave”. Durante el año 2000, egresó una cantidad importante de casos (1.257) e ingresaron nuevos, situación que aumentó la cantidad de niños/as atendidos.

Es importante señalar que debido a la sensibilización respecto al tema que existe en la comunidad, ha aumentado la demanda de atención. A su vez, la experiencia de años de intervención de los profesionales ha permitido una mayor especialización en el tema, lo que sin lugar a dudas, genera una mayor capacidad funcional de los equipos.

- “Días de permanencia de niños egresados con diagnóstico”. La permanencia en los centros de observación y diagnóstico, alcanzó el año 1999 a 39.2 días, registrando una disminución a 32.3 días para el año 2000. Esto implica que, en general, las acciones de diagnóstico al interior de los centros se realizan en un menor tiempo, lo que favorece directamente al niño/a y adolescente que se encuentra interno, entregando de esta forma una solución de derivación al caso.



Producto/ Servicio al que se vincula: Prestaciones de Protección

Indicador de Desempeño	13	Fórmula de cálculo	Resultados	
			1999	2000
Eficacia Porcentaje de egresos favorables de niños (as) de programas proteccionales en relación al total de egresados en el año.		$(N^{\circ} \text{ de niños (as) egresados favorablemente año 2000} / N^{\circ} \text{ total de niños (as) egresados del programa año 2000}) * 100$	51.77%	54.5%
Eficacia Porcentaje de niños (as) en proceso de adopción en relación a la cantidad de niños susceptibles de ser adoptados en la red.		$(N^{\circ} \text{ de niños (as) en proceso de adopción año 2000} / N^{\circ} \text{ de niños (as) con diagnóstico de abandono en la red año 2000, susceptibles de ser adoptados}) * 100$	64.00%	99.5%
Eficacia Promedio de niños (as) vigentes en los centros de internado en programas de protección.		$N^{\circ} \text{ de niños (as) vigentes en centros de internado promedio año}$	61.9 beneficiarios vigentes	59 beneficiarios vigentes(*)

(*)La disminución promedio de niños en cada internado, significa una mejoría en la atención personalizada.

13 Ver Anexo 2: Ambito de los Indicadores de Gestión.



Producto/Servicio al que se vincula: Prestaciones de Rehabilitación

Eficacia Número de casos atendidos en los proyectos especializados de reparación del maltrato infantil grave y menos grave.	N° de atenciones	56	1.257
Eficacia Porcentaje de egresos favorables de niños(as) de programas de rehabilitación conductual, en relación al total de egresados de estos programas.	(N° de niños (as) egresados favorablemente año 2000/N° total de niños (as) egresados de los programas año 2000) * 100	23.56%	26.4%
Eficacia Promedio de niños (as) vigentes de los centros internados en programas de rehabilitación	N° de niños (as) vigentes en centros de internado promedio año 2000	31.6 beneficiarios vigentes	29.3 beneficiarios vigentes(*)
Eficacia Porcentaje de casos de jóvenes consumidores de drogas, egresados de programas de rehabilitación con logro parcial o total en relación al total de casos egresados del programa.	N° de jóvenes rehabilitados año 2000/N° jóvenes egresados de programas de rehabilitación del consumo de drogas año 2000)*100	34.71%	47,8%

(*)La disminución promedio de niños en cada internado, significa una mejoría en la atención personalizada.



GOBIERNO DE CHILE
Ministerio de Justicia
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

Producto/Servicio al que se vincula: Prestaciones de Diagnóstico

Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Resultados	
		1999	2000
<i>Eficacia</i> Promedio de días de permanencia de niños egresados con diagnóstico (Incluye Centros de Observación y Diagnóstico y Centros de Tránsito y Distribución).	Sumatoria de días de permanencia/N° de egresados con diagnóstico año 2000 de Centros de Observación y Diagnóstico y Centros de Tránsito y Distribución.	39.2 días	32.3 días



3.2. INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

Acción ¹⁴	Objetivo Asociado a la Acción ¹⁵	Producto / Servicio al que se vincula ¹⁶	Resultado ¹⁷
Maltrato infantil	Atender a 2.266 casos de niños y niñas víctimas de maltrato o abuso sexual.	Prestaciones de Protección	Se atendieron 2.774 casos de maltrato infantil durante el año 2000
Infractores de ley	Poner en funcionamiento 41 talleres para jóvenes infractores de ley en centros administrados directamente por SENAME.	Prestaciones de Observación y Diagnóstico y Rehabilitación.	Número de talleres realizados: 58; Total de beneficiarios: 1.529
Infractores de ley	Poner en funcionamiento un nuevo centro de rehabilitación conductual para infractores de ley.	Prestaciones en rehabilitación	Se puso en marcha durante el año 2000, el Centro de Observación y Diagnóstico y de Rehabilitación Conductual "Crisol" en la III Región. Actualmente, está funcionando con una atención de 28 jóvenes.
Capacitación de jóvenes	Incorporar a la capacitación laboral y pre-laboral al 41% de la población objetivo universo de la red SENAME.	Prestaciones en Protección, Rehabilitación y Observación y Diagnóstico.	El total de jóvenes incorporados a cursos de capacitación fue 10.228, lo que representó un 53.4% del universo.
Maltrato infantil	Realizar seminario de capacitación y evaluación en materias de maltrato infantil	Prestaciones de Protección	El seminario se realizó en noviembre del 2000, con la participación de los profesionales de los equipos encargados de proyectos especializados en maltrato grave en todo el país y los abogados de las Direcciones Regionales.

14 Esta columna corresponde a la columna "Acción" del informe de programación gubernamental enviado a la SEGPRES correspondiente al período enero-diciembre 2000.

15 Esta columna corresponde a la columna "Producto" del informe de programación gubernamental enviado a la SEGPRES correspondiente al período enero-diciembre 2000.

16 Esta columna corresponde a productos/servicios claves informados en los capítulos: 1, 2.6 y 2.7 de este balance.

17 Esta columna corresponde a la columna "Resultados" del informe de programación gubernamental enviado a la SEGPRES correspondiente al período enero-diciembre 2000.



3 3. INFORME DE PROGRAMAS EVALUADOS

3.3.1. RECOMENDACIONES PROGRAMAS EVALUADOS AÑO 1999

PROGRAMA DE APOYO A MENORES EN SITUACIÓN IRREGULAR: Centros de Tránsito y Distribución Ambulatorios (CTDA) y Atención al Maltrato Infantil.	
Principales Recomendaciones Panel de Evaluación	Medidas adoptadas para su Incorporación, implementadas al 31 de diciembre de 2000
Desarrollar un Sistema de Registro que cubra las necesidades de información de gestión y resultado.	<p>Se concretó modificación de los instrumentos de recolección de información computacional (nómina de ingreso y egreso). Esta base de datos permitirá el monitoreo permanente de las acciones de los proyectos, como asimismo de los logros obtenidos. Del mismo modo facilita la toma de decisiones respecto de los programas, basada en el análisis de los datos provenientes de los instrumentos señalados.</p> <p>Se inició una base de datos específica para los proyectos del programa de apoyo, tanto Centros de Tránsito y Distribución Ambulatorios como de otro tipo, con fines de un mejor control y gestión de los recursos financieros.</p> <p>En relación al programa de Maltrato, durante el año 2000 se introdujeron modificaciones en el sistema computacional (ficha de ingreso y egreso), reformulando las alternativas de tipo de maltrato sufrido por el/la niño/a e incorporando la variable agresor.</p> <p>Por otra parte, se perfeccionó la Base de Datos de los Proyectos Especializados en la Reparación del Maltrato Infantil Grave, la que incluye en la actualidad, los indicadores de logro para evaluar caso a caso. Esta base de datos permitirá el monitoreo permanente de las acciones de los proyectos, como asimismo de los logros obtenidos a cargo del Programa de Maltrato Infantil.</p>
Desagregar el presupuesto del Programa a través de centros de costos y por líneas de acción.	Los diferentes proyectos del Programa de Apoyo han conformado programas específicos en la línea de Protección Integral de Derechos, lo que implica que además de la elaboración de un marco de orientaciones técnicas pertinentes a dichos programas, se inicie la estandarización de costos no sólo de recursos humanos sino también de los costos de operación de dichos proyectos.
Elaborar Orientaciones Técnicas que permitan desarrollar una mirada interdisciplinaria del proceso de intervención, adecuada a la Convención de los Derechos del Niño.	En Enero de 2000 se aprobaron y difundieron para su puesta en práctica, las Normas Técnicas de funcionamiento de los Centros de Tránsito y Distribución Ambulatorios
Fortalecer a las instituciones colaboradoras mediante capacitación y mejorar la oferta de éstas, a través	En el contexto de una mayor eficiencia en la gestión de los recursos y una mayor transparencia en la asignación de estos, se diseñó y puso en práctica una Pauta de Presentación de Proyectos, y un instrumento oficial de Evaluación de los mismos.



<p>de la incorporación de criterios de ingreso y de evaluación de desempeño.</p>	<p>Se inició la definición de criterios y parámetros que permitan categorizar a las Instituciones Colaboradoras según su desempeño. Se encuentra en funcionamiento un Comité de Evaluación de Proyectos, que está habilitado para pronunciarse sobre la idoneidad técnica de las Instituciones postulantes a colaboradoras de Sename, bajo exigencias específicas.</p>
<p>Perfeccionar modalidad de atención de maltrato menos grave y leve, aplicando metodologías específicas. Se recomienda replicar sistema de funcionamiento establecido en maltrato grave.</p>	<p>En el contexto de la Reforma del sistema de atención a la infancia que impulsa Sename, se inició el rediseño del Programa de Apoyo, definiendo prioridades y temáticas específicas. Dentro de esto y relacionado con maltrato infantil, los proyectos de maltrato menos grave, que funcionaban en Hogares de Protección Simple, se transformaron en proyectos de reinserción familiar, respondiendo a las necesidades de los niños/as, evaluadas durante su ejecución. Los proyectos de atención de maltrato leve se incorporaron al ámbito de la prevención.</p>
<p>Fortalecer las Direcciones Regionales, identificando áreas de fortalecimiento y recursos humanos necesarios, en el marco del Proyecto de Ley en trámite.</p>	<p>En el ámbito de las Direcciones Regionales, fines del año 2000 el Servicio resolvió iniciar el estudio de una nueva estructura de organización regional, que permita y facilite la implementación de la Reforma del sistema de Infancia.</p> <p>A partir de la nueva estructura deben definirse las necesidades de fortalecimiento institucional y de reasignación de recursos humanos.</p> <p>En el ámbito del Programa de Centros de Tránsito y Distribución Ambulatoria desarrollado por las Instituciones, se inició estudio de factibilidad de centrar a algunos estos proyectos en la función diagnóstica pericial, y derivar a otros programas lo relativo a la intervención técnica, de acuerdo a las líneas señaladas en el Proyecto de Ley de Subvenciones</p>



3.3.2. COMPROMISOS PROGRAMAS EVALUADOS AÑO 2000

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA	
Compromisos ¹⁹ establecidos con vencimiento al 31 de diciembre de 2000	Medidas adoptadas para su Incorporación, implementadas al 31 de diciembre de 2000.
<p>Reformulación diseño marco lógico del programa.</p> <p>Se redefinirán y caracterizarán los sujetos de atención por tipo de programa para adolescentes que han infringido la ley.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Reformulado diseño de Gestión e Intervención de Centros de Administración Directa. · En fase de diagnóstico, la caracterización de modelos de intervención de las instituciones colaboradoras del Sename.
<p>Diseño e implementación de sistema de seguimiento y evaluación.</p> <p>Se diseñará un sistema de seguimiento de la gestión de los centros incorporando parámetros de medición de logros, tomando como base experiencias existentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Definido sistema de Seguimiento a Metas de Gestión y Estado de Avance sobre el cumplimiento de objetivos de intervención de cada Centro de Administración Directa.
<p>Incorporación del trabajo en redes en las metodologías y modelo de intervención.</p> <p>Se diseñará un modelo de intervención en redes institucionales, comunitarias y familiares.</p> <p>Se constituirá y capacitará en cada centro un equipo profesional especializado para realizar el trabajo con la comunidad y la familia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Modelo diseñado, actualmente en fase de implementación. · Capacitados responsables regionales para el apoyo del trabajo en Redes. · Definidos encargados del trabajo en red en cada Centro de Administración Directa.
<p>Fortalecimiento coordinación entre el Ministerio de Justicia y Servicio Nacional de Menores.</p> <p>Se crearán comisiones de trabajo conjunto en cuatro áreas:</p> <p>Desarrollo de capacidades y acceso a servicios y programas sociales.</p> <p>Proceso de intervención con jóvenes en los programas privativos y no privativos de libertad.</p> <p>Trabajo en redes a nivel intersectorial y comunitario.</p> <p>Formación de ciudadanía para la promoción de derechos y defensoría jurídica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Se conformó comisión de "Proceso de Intervención con jóvenes en los programas privativos y no privativos de libertad", durante el mes de Agosto del 2000. · Se creó comisión de "Trabajo en redes"(trabajo intersectorial y comunitario) a partir del mes de Septiembre del 2000. · Se conformó comisión de "Promoción de Derechos y Defensoría Jurídica, durante el mes de Octubre del 2000.

¹⁹ Compromisos formalizados en Oficio N° 564 y Carta C-461 del Ministerio de Hacienda a Jefe de Servicio, Noviembre del año 2000.



GOBIERNO DE CHILE
Ministerio de Justicia
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

3.3.3. PRINCIPALES RESULTADOS DE OTRAS EVALUACIONES

No se realizaron otras evaluaciones durante el año 2000.



3.4. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA²⁰

PROGRAMA 01

Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados	
		1999	2000
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total ²¹	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	5,97%	6,25%
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	77,51%	77,42%
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	0,02%	0,05%
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión ²²	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}] * 100$ ²³	93,77%	99,88%
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	0,41%	0,24%
Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos	$[\text{Ingresos de operación (Subtit. 01)} / \text{Ingreso total}] * 100$	0	0
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados. ²⁴	$[\text{Recuperación de préstamos (Subtit. 05)} / \text{Ingreso total}] * 100$	0	0

20 Los resultados se deben obtener de las cifras actualizadas en moneda del año 2000, de la columna "Presupuesto Ejecutado" de los informes mensuales de ejecución presupuestaria enviados a la DIPRES.

21 Corresponde al gasto total neto, esto es, sin considerar el servicio de la deuda pública ni los saldos iniciales ni finales de caja.

22 Considera sólo los subtítulos 30 ISAR: inversión sectorial de asignación regional y 31 inversión real presentados en los informes mensuales de ejecución presupuestaria de los años 1999 y 2000.

23 Corresponde a la fracción de la inversión del presupuesto cuyos proyectos de inversión fueron identificados por el servicio e informados a la DIPRES, para ser ejecutados durante el año.

24 Este indicador deberá ser completado sólo por las instituciones que otorgan préstamos y que no los presentaron en los indicadores de desempeño de este balance.



PROGRAMA 02

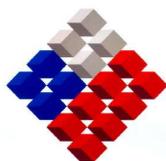
Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados	
		1999	2000
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total ²⁵	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	91,14	94,92
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	78,06	79,99
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	6,28	7,60
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión ²⁶	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}]^{27} * 100$	92,41	99,89
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	5,42	2,08
Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos	$[\text{Ingresos de operación (Subtit. 01)} / \text{Ingreso total}] * 100$	0	0
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados ²⁸	$[\text{Recuperación de préstamos (Subtit. 05)} / \text{Ingreso total}] * 100$	0	0

25 Corresponde al gasto total neto, esto es, sin considerar el servicio de la deuda pública ni los saldos iniciales ni finales de caja.

26 Considera sólo los subtítulos 30 ISAR: inversión sectorial de asignación regional y 31 inversión real presentados en los informes mensuales de ejecución presupuestaria de los años 1999 y 2000.

27 Corresponde a la fracción de la inversión del presupuesto cuyos proyectos de inversión fueron identificados por el servicio e informados a la DIPRES, para ser ejecutados durante el año.

28 Este indicador deberá ser completado sólo por las instituciones que otorgan préstamos y que no los presentaron en los indicadores de desempeño de este balance.



3.5. INFORME DE RECURSOS HUMANOS²⁹ (PROGRAMA 01)

3.5.1. INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS(*)

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados	
		1999	2000
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. ³⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/3) / \text{Dotación Efectiva } ^{31} \text{ año } t$	1,34	1,30
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	8,23	11,58
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.			
· Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	1,73	-
· Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,43	-
· Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	6,06	11,58
· Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	-	-
Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	110,53	107,41
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos y recontractados en un grado superior}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	6,67	6,81
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$	2,08	2,97



Capacitación y Perfeccionamiento del Personal. ³²			
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	63,20	31,76
Porcentaje de becas ³³ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	-	-
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal			
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t /N° de funcionarios capacitados año t)	1.573/246 6.39	1.616/186 8.69
Grado de Extensión de la Jornada ³⁴			
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	1,55	1,64
Evaluación del Desempeño ³⁵	Lista 1 % de Funcionarios	99,57	98,71
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 2 % de Funcionarios	0,43	1,29
	Lista 3 % de Funcionarios	-	-
	Lista 4 % de Funcionarios	-	-

(*) La información proporcionada toma como base el Informe de Personal a Mayo del año 2000

Nota : diferencia obedece al cese de funciones de personal que OCUPabaN cargos de exclusiva confianza, con motivo de nueva DIRECCIÓN del sename.

29 La información requerida para elaborar los indicadores de recursos humanos, se obtienen de los cuadros de personal elaborados por DIPRES, que se adjunta por correo electrónico. Este informe está basado en los formularios D-1, D-2, D-4, D-6 Y D-8 de los proyectos de presupuesto años 2000 y 2001. Además, de los reportes del SISPUBLI (Sistema de Capacitación del Sector Público) y de la propia información generada por los servicios.

30 Considera el dato del informe del trimestre septiembre – diciembre cuyo dato mensual se obtiene de dividir por tres el promedio trimestral.

31 Corresponde al personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado y Ley 15.076.

32 Esta información se obtiene de los reportes del SISPUBLI (Sistema de Capacitación en el Sector Público) o de la propia información generada por el servicio.

33 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

34 Esta información se debe obtener de la propia información generada por los servicios.

35 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.



3. 5.1. INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS(*)

PROGRAMA 02

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados	
		1999	2000
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. ³⁶	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/3)/ Dotación Efectiva año t	2,43	2,38
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	11,46	7,45
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación. · Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,39	0,06
· Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	-	0,17
· Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	9,83	4,24
· Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,24	2,98
Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100 (*La diferencia entre ambos años se debe a la puesta en marcha de centros nuevos.	161,93	291,85
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos y recontratados en un grado superior)/(N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	-	-



Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	30,27	1,71
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal ³⁸ Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva. Porcentaje de becas ³⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	78,19	68,60
	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	-	-
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	3.201/1561 2,05	4.138/1618 2,56
Grado de Extensión de la Jornada ⁴⁰ Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	27.5	28.9
Evaluación del Desempeño ⁴¹	Lista 1 % de Funcionarios	94,07	96,04
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 2 % de Funcionarios	5,73	3,96
	Lista 3 % de Funcionarios	0,20	-
	Lista 4 % de Funcionarios	-	-

(*) La información proporcionada toma como base el Informe de Personal a Mayo del año 2000

NOTA : DIFERENCIA POR NIVELACION DE GRADOS DEL PERSONAL DE TRATO DIRECTO DE ESTABLECIEMIENTOS ADMINISTRADOS POR SENAME.

36 Considera el dato del informe del trimestre septiembre – diciembre cuyo dato mensual se obtiene de dividir por tres el promedio trimestral.

37 Corresponde al personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado y Ley 15.076.

38 Esta información se obtiene de los reportes del SISPUBLI (Sistema de Capacitación en el Sector Público) o de la propia información generada por el servicio.

39 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

40 Esta información se debe obtener de la propia información generada por los servicios.

41 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.



3.5.2. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (Programa 01)

Instrumento De Evaluación	Existencia		Grado De Desarrollo ⁴²		Resultados ⁴³
	Si	No	1 - 5	Descripción ⁴⁴	
Planificación Estratégica De RRHH		X			
Constitución De Comités Bipartitos De Capacitación ⁴⁵		X		Se Encuentra Para Firma Ministro Decreto Reglamento	
Política o Programa De Capacitación	X		4	Malla Curricular De Estamento con 38 % funcionarios	90%
Reglamento Especial De Calificaciones Del Personal Del Servicio		X			
Existencia de un Comité Paritario de Seguridad(*)	X		5	Se cuenta con Unidad de Prevención de Riesgo a partir de 1998(**)	Disminuyó Tasa Accidentes de 0,37% (1999)a 0,216 %(2000)
Inversión Anual en Mejoramientos de Los Entornos Laborales Físicos	X		3	Inversión Según Evaluación De Necesidades	Baja en la Tasa de Accidentabilidad (41.6%)
Medición De Clima Laboral U Otros Estudios Relevantes		X			
Sistema De Reclutamiento Activo De Personal Altamente Especializado		X			
Sistema de Selección de Personal Técnicamente Idóneo	X			Aplicación De Entrevista	100%

(*)Existen 25 comités cuyos objetivos en esta materia esta estructurado en programa de trabajo, con participación de funcionarios y equipos directivos

(**)Se desarrolla un programa de trabajo establecido en virtud de la normativa correspondiente a la ley 19.345 y 16.744.

⁴² Ver Anexo 3: Grados de Desarrollo

⁴³ Señalar brevemente los resultados concretos obtenidos con la aplicación del instrumento.

⁴⁴ Señalar brevemente las actividades que el servicio ha realizado.

⁴⁵ Considerar como antecedente lo informado para identificar las líneas bases en la elaboración del PMG 2001.



3.5.2. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (Programa 02)

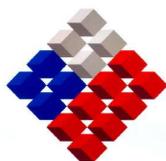
Instrumento De Evaluación	Existencia		Grado De Desarrollo ⁴⁶		Resultados ⁴⁷
	Si	No	1 - 5	Descripción ⁴⁸	
Planificación Estratégica De RRHH		X			
Constitución De Comités Bipartitos De Capacitación ⁴⁹		X		Se Encuentra Para Firma Ministro Decreto Reglamento	
Política o Programa De Capacitación	X		4	Malla Curricular De Estamento con 38 % funcionarios	90%
Reglamento Especial De Calificaciones Del Personal Del Servicio		X			
Existencia de un Comité Paritario de Seguridad	X		5	Se cuenta con Unidad de Prevención de Riesgo a partir de 1998	Disminuyó Tasa Accidentes de 9,57% (1999) a 10,334 % (2000)
Inversión Anual en Mejoramientos de Los Entornos Laborales Físicos	X		3	Inversión Según Evaluación De Necesidades	Aumento en la Tasa de Accidentabilidad (7.98%)
Medición De Clima Laboral U Otros Estudios Relevantes		X			
Sistema De Reclutamiento Activo De Personal Altamente Especializado		X			
Sistema de Selección de Personal Técnicamente Idóneo	X			Aplicación De Entrevista	100%

⁴⁶ Ver Anexo 3: Grados de Desarrollo

⁴⁷ Señalar brevemente los resultados concretos obtenidos con la aplicación del instrumento.

⁴⁸ Señalar brevemente las actividades que el servicio ha realizado.

⁴⁹ Considerar como antecedente lo informado para identificar las líneas bases en la elaboración del PMG 2001.



3.6. Informe de Cumplimiento PMG 2000

Para el año 2000, el Servicio Nacional de Menores se propuso cumplir con cinco metas PMG, las cuales se diferencian unas de otras por el criterio de prioridad que se les otorgó. Es así como las dos primeras que se presentan en el cuadro siguiente recibieron una ponderación de un 30%, quedando situadas en la prioridad alta, las siguientes dos con un 15% cada una de ellas, con prioridad media. Estas cuatro metas fueron cumplidas por sobre el 100%. Por último, la meta correspondiente a accidentalidad cuya ponderación fue de un 10%, se ubicó en la categoría baja.

En relación a esta última es importante mencionar que el porcentaje de accidentalidad aumentó durante el año 2000, debido principalmente al tratar de evitar o contener peleas, fugas y otros cuadros agresivos de los jóvenes por parte de los funcionarios,

Objetivos/Metas	Resultado
Mantener en 2.266 los casos de atención de maltrato infantil alcanzados en 1999.	122.42%(2.774 casos)
Implementación de una nueva metodología de diagnóstico para la supervisión técnica, en el 40% del universo de los centros de atención regidos por el DFL 1.385 (actualmente se encuentran vigentes 723 establecimientos).	203.65% (624 centros)
Incorporar a cursos de capacitación laboral y talleres prelaborales al 41% del universo estimado en 19.155 niños y jóvenes de 12 años y más de la red Sename.	130.24%(10.228)
Poner en funcionamiento un Centro de Rehabilitación Conductual para infractores de ley de la III Región, en la ciudad de Copiapó.	100%
Rebajar en un 2% el porcentaje de accidentalidad del personal de los Centros de Administración Directa del Servicio, respecto de 1999, (Desde una base estimada en 10% de accidentalidad).	-399% (194 accidentados)



3.7. Informe de Avance de otros procesos de gestión

3.7.1. CALIDAD DE SERVICIO

SISTEMAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

El año 2000 se inicia un proceso regular de medición de satisfacción de nuestro usuario: el niño y la niña, lo cual tiene como base el artículo 12 de la Convención de los Derechos del Niño(a), que señala que “Se debe garantizar el derecho de todo niño(a) a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afecten, sin distinción o discriminación, y que estas sean debidamente tomadas en cuenta”.

En ese marco se creó el programa “Sename escucha a los niños/as” consistente en la instalación de buzones de sugerencias en los centros, con el fin de crear una línea de comunicación directa para conocer sus problemas, sus anhelos, y a la vez permitir que sus familiares y apoderados también realicen sus sugerencias, poniendo sus comentarios en cada buzón.

En esta evaluación fue posible analizar 36 de los 66 buzones efectivamente instalados, es decir un 54.5% con un tiempo de funcionamiento de 2 meses aproximadamente. De estos 36 buzones, se revisaron un total de 1.266 volantes, con 2.686 opiniones.

Las opiniones recogidas en ellos corresponden en su gran mayoría a niños, niñas y jóvenes (87,1%), y en menor medida a las madres (6.5%) y padres (1.3%).

Conclusiones :

1. La instalación de los buzones efectivamente dio resultado en el sentido de crear participación. Por tanto, es una herramienta útil como espacio de comunicación con los niños, niñas y jóvenes de la red Sename.
 2. El espacio de expresión creado a través de los buzones fue correctamente utilizado por los niños(as), y en ningún caso fue desvirtuado o usado en forma inadecuada.
 3. Es un instrumento que permite conocer la realidad tal como la perciben los niños, niñas y jóvenes.
 4. Es una forma efectiva de retroalimentación de sugerencias concretas y útiles. En este sentido representa un valioso insumo para la supervisión en terreno y para el mejoramiento de la gestión de los centros.
 5. Es un instrumento que permite diagnosticar la existencia de situaciones que vulneren gravemente los derechos del niño(a) como son, principalmente, maltrato físico y/o psicológico en los centros de la red.
- A modo de síntesis y de acuerdo a la muestra de centros obtenida, en sus 2 primeros meses de funcionamiento, es posible establecer que las principales necesidades por los niños, niñas y jóvenes son las siguientes:



Desde la perspectiva de un análisis cualitativo, aparecen elementos que, más allá de lo estadístico, es importante constatar. En este sentido, la demanda de una mayor vinculación con la familia representa una necesidad importante, ya que el niño/a o joven expresa su deseo de volver lo antes posible con su familia, hecho que se constató en 16 de los 24 centros con modalidad residencial. Esto es muy relevante a la luz de la política de desinternación, y de avanzar hacia un modelo de atención donde el ingreso de un niño(a) sea solo en casos realmente justificados.

PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN DE TRAMITES REALIZADOS EN EL AÑO 2000 CON LA SEGPRES.

Dentro de las acciones destinadas a la simplificación de trámites es posible distinguir dos tipos: una dada por el pago de Subvenciones a Instituciones Colaboradoras (DFL 1.385) y la otra dada por el Pago de Remuneraciones al personal de Sename..

1° Pago de Subvenciones

Tradicionalmente el Sename ha realizado el traspaso directo de fondos a alrededor de 780 establecimientos colaboradores. Este proceso, involucraba cada mes generar la misma cantidad de cheques y su respectiva documentación de respaldo, para pagar estos servicios. Además de citar a las instituciones a retirar los cheques.

Cabe mencionar que la sola firma de tal cantidad de documentos implicaba media jornada laboral para dos funcionarios del Departamento de Administración y Finanzas.

Como una forma de superar esta situación el año 2000, se trabajó en lo pertinente al pago a las instituciones adscritas al Programa de Subvenciones, a través de un convenio de "Abonos Varios en Cuenta Corriente" a través de Banco del Estado de Chile.

El convenio en comento, se tradujo en importantes ahorros de tiempo. Tanto así, que se da una significativa disminución de la carga de trabajo administrativo en el Departamento de Administración y Finanzas del Servicio, y en especial, en la Unidad de Informática, puesto que resulta innecesario emitir más de 700 cheques por pago de este concepto y todo lo que conlleva su trámite.

En consecuencia, es posible inferir que de los procesos involucrados, se liberan entre 4 y 6 días. Asimismo, es posible inferir reducciones en los procesos internos administrativos en las diferentes Direcciones Regionales, por cuanto, las transferencias de fondos irán directamente a las cuentas corrientes de los usuarios que administran los diversos Centros.



Lo antes señalado, resulta altamente conveniente pues con ello se evitan eventuales extravíos y también genera ahorros de tiempo y brindando mayor seguridad para los establecimientos.

También se infiere un impacto en lo referente a la disponibilidad de recursos con que contarán los distintos establecimientos. Con el sistema antiguo, la institución debía depositar el cheque en su cuenta corriente. Las instituciones de provincia, debían esperar 4 días hábiles para disponer de sus fondos. Bajo el nuevo método, las Instituciones disponen de los fondos el día de la liberación de éstos por parte del Banco del Estado, es decir, lo más cercano al día 26 de cada mes.

Lo señalado, también permitirá a la Instituciones y a sus diferentes establecimientos manejar sus fondos de mejor manera y programar sus flujos de acuerdo a sus necesidades.

2° Pago de Remuneraciones

El Sename pagaba sus remuneraciones por medio de un convenio con el Banco del Estado de Chile para todos aquellos funcionarios que tuviesen una cuenta corriente o una tarjeta vista de dicha Institución. Los funcionarios que poseían cuenta corriente en otros bancos no podían acceder a este beneficio. Durante el año 2000, se trabajó en el procedimiento que permitió hacer extensivo el pago de Remuneraciones a través del Banco del Estado de Chile a otras once Instituciones Bancarias privadas, logrando con ello, un gran avance por cuanto los poseedores de cuentas corrientes en esas otras entidades, disponen de los fondos liberados a primera hora el día de su pago, es decir, el 22 o el último día hábil de cada mes, con el consiguiente ahorro de tiempo que esto conlleva.



3.7.2. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Los avances en tecnologías de información realizados el año 2000 comprenden tres áreas de trabajo.

1.- Mejorar o agilizar los procesos.

Objetivo: Mejorar los enlaces dedicados con los centros de las Administraciones directas de Sename y Direcciones Regionales.

Breve descripción: En el año 1999, se interconectaron algunas Direcciones Regionales y/o Centros de Administración directa, con la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Menores, a través de sólo un computador personal, utilizando con este propósito, el tipo de enlace Data Red o punto a punto. Durante el año 2000 se mejoró esta situación, utilizando el tipo de enlace Frame Relay, que entrega la posibilidad, (mediante la creación de pequeñas redes locales en los puntos remotos), de hacer extensivo el uso de los recursos de la red a más de un computador, permitiendo de este modo, contar con un mayor ancho de banda y lograr una conexión más veloz. En la actualidad, la Dirección Regional Metropolitana y 2 centros de administración directa se encuentran bajo esta modalidad..

2.- Creación de la Página Web (www.sename.cl)

Objetivo: La utilización de las tecnologías que puede brindar Internet, y mostrar al mundo ¿Quiénes somos?, ¿Qué hacemos?, las noticias más relevantes del servicio, los derechos del niño, entre otras.

Breve descripción: Para la creación de la Página Web, se contrataron los servicios de CREANET CHILE, dicha empresa trabajó en conjunto con profesionales del Servicio Nacional de Menores, dando así cumplimiento a los requerimientos de éste.

3.- Mejorar gestión, uso de recursos.

Objetivo: Desarrollo de un sistema de rendición de cuentas.

Breve descripción: Fue desarrollado en el lenguaje Visual Basic y Access con una interfaz para ambiente Windows. Permite automatizar procesos de cuadratura de dineros que los establecimientos D.F.L. N° 1.385 tienen por objetivo rendir a sus Direcciones Regionales correspondientes y estas a su vez a la Unidad de Auditoría Interna de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Menores.



3.7.3. OTROS PROCESOS DE GESTION

Adecuar la legislación y la institucionalidad a la Convención sobre los Derechos del Niño, constituye el principal desafío para el Servicio Nacional de Menores en los próximos años.

No obstante, los avances logrados durante los últimos diez años, en materia de protección y resguardo de los derechos de los niños/as, así como de la rehabilitación de los jóvenes que pasan por la red, se hizo necesario introducir cambios radicales en el actual sistema de atención, orientados a separar definitivamente las políticas sociales dirigidas a la infancia, de aquellas políticas vinculadas al ámbito criminal, es decir, la separación de vías entre la política de protección de los derechos del niño/a, y la política para adolescentes infractores de ley. Ello debe traducirse en competencias, procedimientos, metodologías y programas de intervención, separados por sujetos de atención.

El Servicio Nacional de Menores ha resuelto adecuar progresivamente su estructura interna a las demandas generadas por el desafío que representa la Reforma. De esta forma, la labor técnica se desarrolla a partir de dos Departamentos: el Departamento de Protección de Derechos y el Departamento de Derechos y Responsabilidad Juvenil.

Departamento de Protección de Derechos

Durante el año 2000, focalizó su acción en el desarrollo de procesos de cambio técnico – metodológicos y optimización de la gestión en el marco de la Reforma al Sistema de Infancia y Adolescencia. Esta tarea consideró:

- Proceso de rediseño de los modelos de intervención, líneas de trabajo y oferta de servicios.
- Proceso de coordinación y articulación con organismos del Estado e Instituciones Colaboradoras.
- Reingeniería para la optimización de procedimientos y rentabilidad social de los recursos asignados.

Departamento de Derechos y Responsabilidad Juvenil

El Departamento se abocó a la función de generar insumos teóricos y metodológicos para contribuir a la puesta en marcha de la Reforma, en el área de jóvenes inculcados o que han infringido la ley. Esta tarea consideró:

Diseño de los elementos para un proceso de intervención en los Centros de Administración Directa de Sename, Centros de Observación y Diagnóstico y Centros de Rehabilitación Conductual, relativo al desarrollo de capacidades y acceso a servicios sociales y redes comunitarias de los jóvenes; mejorar la calidad del proceso de intervención, calidad de vida y recursos humanos; promoción de derechos y formación ciudadana; planificación, programación y seguimiento de gestión de los centros.



- Realización de coordinación intersectorial con la red de instituciones públicas y privadas para adecuar y focalizar programas y servicios en los jóvenes que permanecen en los centros.

3.8. INFORME DE AVANCE DE PROYECTOS DE LEY

El Servicio Nacional de Menores, mantiene actualmente en tramitación el “proyecto de ley que establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del Servicio Nacional de Menores y su régimen de subvención”, iniciado mediante Mensaje del Ejecutivo N° 168-340, del 09 de agosto de 1999.

Dicho proyecto de ley tiene por objeto sustituir el D.F.L. 1.385, de 1980 que actualmente regula el régimen de la subvención que entrega el Servicio Nacional de Menores a sus organismos colaboradores tanto en lo relativo a las líneas de acción subvencionables como al monto y forma de asignación de los recursos. Además de lo anterior, el texto propone modificar la ley orgánica del Servicio en lo que dice relación con sus facultades, funciones y sujeto de atención de la Red para armonizarlo con las nuevas líneas de acción y modalidades subvencionables.

Los beneficiarios del proyecto serían los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención de la red del Servicio Nacional de Menores, en razón de los cuales las instituciones privadas que actúan como colaboradoras de la institución reciben subvención.

El proyecto de ley original fue modificado mediante indicación del ejecutivo Rol N° 2391 y se encuentra en su primer trámite legislativo ante la Comisión Familia de la Cámara de Diputados.



3.9. INFORME DE AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

El proyecto de inversión del Servicio Nacional de Menores en el año 2000, fue:

PROYECTO DE REPARACIONES Y MEJORAMIENTO

Objetivos:

Restauración de los servicios e instalaciones básicas correspondientes a dormitorios como a servicios generales en Centros de Administración Directa.

Beneficiarios Directos: 1.944 niños/as y jóvenes.

EJECUCIÓN DE INVERSIÓN

Proyecto	Asignado \$	Gastado \$	Avance %	Saldo \$
Interregional Reparaciones y mejoramiento de Centros Adm. Directa.	50.000.000	49.326.568	98.65	673.432



4. DESAFIOS 2001

ANTECEDENTES

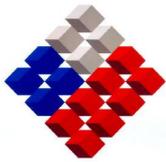
Para la mejor comprensión sobre las líneas de acción a desarrollar durante el año 2001, creemos necesario realizar una introducción que las fundamente e integre.

En el marco de los lineamientos entregados por los gobiernos democráticos, en orden a ir adecuado la legislación y la institucionalidad a la Convención sobre los Derechos del Niño, se sitúa el principal desafío para el Servicio Nacional de Menores en los próximos años. Esto significa avanzar cada vez más desde una concepción paternalista, arraigada en la doctrina tutelar de asistencia de los "menores", hacia una orientación centrada en la protección y promoción integral de los derechos de los niños y niñas. El propósito es superar el actual sistema de protección, basado en la Ley de Menores de 1928, cuyas principales deficiencias son que: Confunde la protección de los niños y adolescentes cuyos derechos están amenazados o vulnerados, con la sanción de los adolescentes que cometen hechos delictuales; judicializa los problemas sociales de la infancia; carece de mecanismos para exigir el respeto de los derechos; que el país no tiene un sistema de justicia penal de adolescentes con sanciones adecuadas a la edad de estas personas.

A pesar de los innumerables avances logrados durante los últimos diez años en esta materia, la realidad ha mostrado que el sistema no ha sido eficiente en resguardar los derechos de los niños/as, así como tampoco, en lograr resultados significativos en términos de rehabilitación de los jóvenes que pasan por la red. Esta situación puso de manifiesto la necesidad de introducir cambios radicales en el actual sistema de atención, orientados a separar definitivamente las políticas sociales dirigidas a la infancia, de aquellas políticas vinculadas al ámbito criminal. Es lo que se denomina la **separación de vías**.

La nueva institucionalidad, que reemplazará al Servicio Nacional de Menores, se manifestará en dos sistemas claramente separados entre sí:

Un Sistema de Protección de Derechos e Igualdad de Oportunidades: sistema descentralizado, que garantice una oferta integral, planificada e implementada en forma preferentemente intersectorial y con participación social real. La protección de los derechos de los niños/as, se realizará a través de servicios locales desjudicializados; pero, los tribunales protegerán los derechos del niño en caso necesario. Este sistema promoverá la participación social, lo que implica reconocer la competencia de los niños, las familias y las comunidades para el diseño, la implementación y el control ciudadano de las políticas y programas de protección de los derechos del niño.



Un Sistema de Justicia Penal especializado para Adolescentes. Sistema especializado de atención a adolescentes que han cometido infracciones penales. Este sistema privilegiará el uso de sanciones no privativas de libertad, evitando así perjudicar el desarrollo e integración social del adolescente. Se respetarán todas las garantías penales y procesales.

La Creación de ambos sistemas está directamente vinculada con cambios en materia legislativa, para lo cual el Ministerio de Justicia con profesionales del Servicio Nacional de Menores, se encuentra elaborando un paquete de iniciativas que forman parte sustancial de la reforma en curso:

- **Para el sistema de protección de derechos:**
 - Ley de Protección de Derechos de la Infancia y la Adolescencia, que sustituirá la ley de menores actualmente vigente desde 1928, y que adecuará al marco de la Convención de Derechos del Niño, la legislación actualmente vigente.
 - Ley que creará el Servicio Nacional de Protección de Derechos de la Infancia, dirigido a niños cuyos derechos han sido vulnerados.
 - Ley de Tribunales de familia

- **Para el sistema de justicia penal especializado para adolescentes.**
 - Una Ley de Responsabilidad de Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal. Esta Ley tiene por objetivo regular la responsabilidad de los adolescentes por los delitos que cometan, poniendo fin al paradigma de la incapacidad; aplicar las garantías penales y procesales propias de la Constitución y de la Convención; proteger los derechos de las víctimas y ofrecer sanciones especiales ajustadas a la edad de los adolescentes.

 - Ley que creará el Servicio Nacional de adolescentes infractores.

De esta forma, y a partir de lo expresado por el Presidente de la República, el día 12 de Junio, El Ministerio de Justicia y el Servicio Nacional de Menores asumen el desafío histórico de implementar la **"Reforma integral al sistema de justicia y protección de derechos de la infancia y adolescencia en Chile"**.

La transición entre la actual situación y la visualizada para el mediano plazo, ya comenzó durante el año 2000, realizando cambios organizacionales en el Servicio Nacional de Menores (se crearon dos Departamentos, uno, denominado de Protección de Derechos y el otro de Derechos y Responsabilidad Juvenil), y diseñando programas técnicos alineados con los requerimientos de la reforma, teniendo como fin el mejoramiento de la calidad de la atención.

En este contexto, y al interior de cada objetivo estratégico definido, las principales líneas de acción que el Servicio Nacional de Menores se propone para el 2001 son:

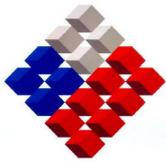


1. Reforma Integral del sistema de atención (Institucionalidad) los derechos de la infancia y adolescencia en Chile;

- Reformular e impulsar la promulgación de nuevo DS. Que reemplace al DS. N° 730, de acuerdo a los principios de la Convención. Este nuevo Decreto Supremo, destinado a regular la convivencia en los centros de atención de niños niñas y jóvenes, extenderá su cobertura a centros privados.
- Firma y operación de convenios con otros sectores del Estado. Actualmente se han realizado con Salud y Dirección General de Deportes y Recreación, y se encuentra próximo con Fondo de Solidaridad e Inversión Social, Ministerio del Trabajo y Ministerio de Educación.
- Colaborar con el Ministerio de Justicia para iniciar el proceso de reformas legislativas, con la presentación de los proyectos vinculados a la Reforma.
- Difusión de la reforma, a través de la implementación de acciones de información orientadas a sensibilizar a cinco grupos estratégicos en torno al sentido y alcances de dicha reforma. Los grupos estratégicos son los jueces de menores y del crimen, las instituciones colaboradoras del Servicio Nacional de Menores, las administraciones municipales, instituciones de gobierno y organizaciones comunitarias vinculadas a la red de atención del Servicio Nacional de Menores.

2. Reestructuración organizacional del Servicio Nacional de Menores para impulsar la Reforma y separar vías;

- Incorporar el tema de la separación de vías a nivel regional, lo cual implica que cada región elabore y ponga en funcionamiento un esquema de organización que asegure la separación de vías. Este desafío se fundamenta en la necesidad de especialización técnica, para enfrentar las tareas que la Reforma del sistema de atención a niños, niñas y jóvenes requiere.
- Reestructuración de la labor de supervisión: Junto a la especialización de acuerdo a vías, se



3. Mejorar las condiciones técnicas de la red de atención para que a los niños y jóvenes más vulnerables y a los infractores de ley, se les entreguen prestaciones de calidad orientadas a su integración social;

En este plano programático se sitúa la mayoría de los desafíos para el 2001, los que se pueden resumir en:

EN EL AMBITO DE LA PROTECCION DE DERECHOS

- Poner en funcionamiento de manera piloto, las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), en su doble rol de articular la acción por la infancia a nivel local y las de acoger, calificar y derivar demandas de atención. (mínimo 3 en las regiones V, VIII y IX)

- Poner en marcha de manera experimental, los Centros Comunitarios Infanto Juveniles, destinados tanto a la promoción-gestión de movimientos infanto juveniles abiertos a todos los jóvenes del sector, como a la prevención especializada. (en reemplazo de los actuales CAD, centros de atención diurna, 40 centros transformados)

- Profundizar y ampliar el proceso de desinternación de niños, niñas y jóvenes desde los centros residenciales masivos, a través de: reconversión de centros, creando residencias familiares, incremento de la colocación familiar y proyectos de reinserción familiar. (3 centros reconvertidos y 3650 niños serán desinternados)

- Desarrollo y fortalecimiento de programas contra la vulneración de derechos, tales como maltrato y abuso sexual. Se implementarán dos nuevos proyectos especializados en maltrato infantil grave, que incluye víctimas de abuso sexual y maltrato físico grave, en regiones donde no existe esta alternativa de atención (IV y XII región). Actualmente existen centros especializados en 10 regiones del país. Se implementará además un proyecto piloto especializado de explotación sexual, que permita atender niños y niñas con esta demanda, así como obtener la experiencia e insumos necesarios para la elaboración de bases y orientaciones técnicas especializadas.

- Comienzo de un proceso destinado a medir y monitorear el nivel de cumplimiento de los derechos del niño consagrados en la Convención, tanto al interior de la red, como a nivel de la comunidad. (mediante instrumentos validados para estos efectos)



EN EL AMBITO DE LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDAD JUVENIL

- En relación a los proyectos de apoyo jurídico-psicosocial: Se propone garantizar la defensa jurídica y apoyo psicosocial complementario, gratuito, eficiente, oportuno y especializado. Debe centrarse en la defensa jurídica de infractores de ley disminuyendo el componente psicosocial. Debe tener cobertura regional y el sujeto de atención debe ser los adolescentes internados en Centros de Observación y Diagnóstico y Centros de Rehabilitación Conductual y unidades penitenciarias.
- Activación a creación en cada región de circuitos de atención y derivación para adolescentes que han infringido la ley.
- Reformulación de los convenios entre el Servicio Nacional de Menores y las instituciones colaboradoras, a fin de que se mejore la entrada de jóvenes al sistema de rehabilitación subvencionado.
- Plan de Inversiones para creación y mejoramiento de la infraestructura (Ministerio de Justicia-Servicio Nacional de Menores)
 - Construcción y habilitación de:
 - Centro de Observación y Diagnóstico y de Rehabilitación Conductual Limache (V Reg.)
 - Centro de Observación y Diagnóstico y de Rehabilitación Conductual Graneros (VI Reg.)
 - Centro de Observación y Diagnóstico y de Rehabilitación Conductual Valdivia (X Reg.)
 - Mejoramiento de actual infraestructura:
 - Construcción red alcantarillado Comunidad Tiempo Joven (Región Metropolitana)
 - Condiciones para instalación personal Gendarmería de Chile en San Joaquín y San Miguel (Región Metropolitana)
 - Reconversión del centro Qhalltani en "privativo de libertad" (I Región).
 - Programa de seguridad en todos los centros que lo requieran.

Los desafíos planteados para este año, se encuentran estrechamente alineados con el objetivo de instalar durante la actual administración, la Reforma integral al sistema de justicia y protección de derechos de la infancia y adolescencia en Chile.

En el centro de este esfuerzo por reformar instituciones del país, se encuentra el propósito de favorecer una cultura que promueva y respete los derechos de niños y niñas. Las acciones que el Servicio Nacional de Menores asume para este año son un eslabón y un fundamento para construir un mundo mejor para la infancia.



GOBIERNO DE CHILE
Ministerio de Justicia
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

ANEXO 1 (*)

Corresponde a las definiciones claves de la institución: misión, objetivos estratégicos, productos/servicios y clientes/beneficiarios/usuarios.

Se entiende por **misión** a la declaración fundamental que da origen a la razón de ser de la organización y a su acción. Lo anterior significa establecer claramente la identificación de los propósitos, fines y límites del servicio. Los **objetivos estratégicos** son la expresión de los logros que la organización quiere alcanzar en un plazo determinado, y deben guardar coherencia con la misión. **productos/servicios** corresponden a aquellas actividades que se vinculan directamente con los usuarios finales o líneas de acción de la institución. Estos productos/servicios pueden estar compuestos por uno o más programas administrados por la institución. **clientes/beneficiarios/usuarios** corresponde al conjunto de usuarios finales que atiende la institución, los cuales pueden ser personas o instituciones. Para esto puede consultarse la “Guía Metodológica de Planificación Estratégica 2000”, versión actualizada año 1996, disponible en <http://www.dipres.cl>

(*) Anexos forman parte del documento original.



GOBIERNO DE CHILE
Ministerio de Justicia
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

ANEXO 2

Los indicadores de desempeño se han ordenado en 4 categorías. **Eficacia:** se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir, en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. **Eficiencia:** describe la relación entre dos magnitudes: la producción física de un producto y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto. En otros términos, se refiere a la ejecución de las acciones, beneficios o prestaciones del servicio utilizando el mínimo de recursos posibles. **Economía:** este concepto se relaciona con la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional. **Calidad:** la calidad del servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus clientes, usuarios o beneficiarios. Son elementos de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención.



ANEXO 3

Escala de medición del desarrollo de los Instrumentos “1-5”

N°	Grado de Desarrollo	Concepto
5	Excelente grado de desarrollo	Existe un documento oficial y este instrumento se está implementando adecuadamente.
4	Alto grado de desarrollo	Se ha aprobado el instrumento y la implementación está en sus comienzos.
3	Mediano grado de desarrollo	Existe un proyecto que está en etapa de estudio y aprobación por parte de las autoridades del servicio. Se realizan algunas actividades sin un programa claramente definido de acción.
2	Bajo nivel de desarrollo	Se está comenzando a elaborar el instrumento, se realizan algunas actividades aisladas.
1	No existe o es muy incipiente	No existe este instrumento.