

**Comprobante Documento**

SISID  
Ministerio de Justicia



ID SISID :	713000
Materia :	SALE DEC EX 2708 PARA FIRMA DE HACIENDA MAT FORMULACION PMG 2020 - SUBSECRETARIA Y SERVICIOS DEPENDIENTES RELACIONADOS
Folio :	55.20
Tipo Dcto :	Decreto Exento
Número Ing. Dcto :	
Número Des. Dcto :	2708
Oficina de Partes deriva a :	MINISTERIO DE HACIENDA
Sistema Integrado de Documentos (SISID)	



ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2020 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ARTÍCULO 6° LEY N° 19.553, DE LA SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS, SERVICIOS DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN, SERVICIO MÉDICO LEGAL, GENDARMERÍA DE CHILE, SERVICIO NACIONAL DE MENORES Y DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

SANTIAGO, 31 DIC 2019

DECRETO EXENTO N° 2708

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Artículo 32 N° 6 del Decreto Supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; en el Artículo 6° de la Ley N° 19.553, modificado por el Artículo 1° N° 3 y N° 4 de la Ley N° 19.618, en el Artículo Primero N° 3 de la Ley N° 19.882 y en el Artículo Primero N° 2 de la Ley N° 20.212; en el D.S. N° 1.232, de 2017, del Ministerio de Hacienda; en el Decreto N° 286, de 14 de octubre de 2019 del Ministerio de Hacienda; en el Decreto Supremo N° 19, del 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en el Oficio Circular N° 26, de 29 de octubre de 2019 de Director de Presupuestos, y en la Resolución N°7 de 2019, de la Contraloría General de la República, que regula materias sometidas a toma de razón; y

**CONSIDERANDO:**

1.- Que la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de Objetivos de Gestión comunes para todas las instituciones del Sector Público, considerados esenciales para el desarrollo eficaz y transparente de la gestión.

2.- Que el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro del cual dependa o con el cual se relacione, un Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año siguiente, el cual contendrá los Objetivos de Gestión, de Eficiencia Institucional y de Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza, que posibiliten la medición de su grado de cumplimiento, todo ello sobre la base de un Programa Marco propuesto por el Comité Técnico y aprobado por el Comité

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

3.- Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2020, indicado en el Considerando anterior, fue aprobado mediante Decreto N° 286, de 14 de Octubre de 2019, del Ministerio de Hacienda.

4.- Que, una vez acordada la formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión con el Jefe Superior del Servicio, el Ministro del ramo debe comunicarlo al Comité Triministerial para que este analice la correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada Institución.

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

6.- Que la formulación del PMG 2020 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en el/los Certificado/s que a continuación señala(n)

Servicio	N° Certificado Comité Técnico
Subsecretaría de Justicia	14915
Subsecretaría de Derechos Humanos	14923
Servicios de Registro Civil e Identificación	14917
Servicio Médico Legal	14919
Gendarmería de Chile	14913
Servicio Nacional de Menores	14925
Defensoría Penal Pública	14911

7.- Que corresponde fijar mediante decreto, los Objetivos de Gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar en el año 2020 por la Subsecretaría de Justicia, Subsecretaría de Derechos Humanos, Servicios de Registro Civil e Identificación, Servicio Médico Legal, Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores y Defensoría Penal Pública.

8.- Que los requisitos técnicos para verificar el cumplimiento de los Objetivos de Gestión, se encuentran definidos en el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2020, según se indica en el considerando 3;

#### **DECRETO (E):**

**Artículo 1º:** Establécense para la Subsecretaría de Justicia, Subsecretaría de Derechos Humanos, Servicios de Registro Civil e Identificación, Servicio Médico Legal, Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores y Defensoría Penal Pública los

siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2020:

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia	CAPÍTULO	01

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	40.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	50.00	5
Total		100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [[5 / 5] * 100]		10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$		X	10.00	
2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos iniciales establecidos en los contratos en el año t	$(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados con aumento efectivo de gastos en el año t} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t}) / \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos} * 100$		X	10.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	11.48 % [(25005063.00 / 217904882.00) * 100]		10.00	
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$		X	10.00	

en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t

año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)\*100

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Promedio de días hábiles de tramitación de solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t	(Sumatoria de días hábiles de tramitación de las solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t/Número total de solicitudes de eliminación de antecedentes penales resueltas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos en el año t)	2.54 días [[16397.00 /6451.00 ]]		10.00	1
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	2
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	33.29 % [(243.00 /730.00 )*100]		10.00	
4	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100		X	10.00	
5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	50.00 % [(5.00 /10.00 )*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5

Notas:

- 1 El plazo se contabilizará en días hábiles desde el ingreso de la solicitud a la Oficina de Partes de las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos hasta la fecha de despacho de la resolución exenta que resuelve la solicitud del usuario, considerando esta fecha de respuesta como fecha de término.
- 2 1. Producto (bien y/o servicio) a medir: "Mediación familiar previa y obligatoria"  
2. Trámite e ID de RNT vinculado al producto: Mediación familiar previa y obligatoria (ID 1200330007).  
3. Hito de inicio medición (solicitud): Fecha en que el/a usuario/a solicita la mediación, la cual puede ser a través Web, Tribunal, Corporaciones de Asistencia Judicial o Presencial en los Centros de Mediación, quedando registrado en el sistema SIMEF.  
4. Hito de término medición (recepción): Fecha en que queda disponible el certificado en la plataforma para las partes (usuarios/as).

La causa puede pasar a uno de los siguientes estados:

1. "Frustrada con Sesión" donde el Centro de Mediación emite un Certificado de Mediación Frustrada para que esta continúe por la vía Judicial.
2. "Con Acuerdo" donde el Centro de Mediación emite un Acta de Acuerdo que es enviada al Tribunal para su aprobación y así el acuerdo adquiere carácter judicial.
3. "Frustrada Sin Sesión" debido a que ninguna de las partes asistió al proceso de mediación, sólo asistió una parte o existen antecedentes de VIF entre los participantes, se emite un Certificado de Mediación Sin Sesión para cerrar el proceso.

• El indicador considera todas las causas terminadas con Acuerdo Total, Acuerdo Parcial, Frustradas con Sesión y Causas Frustradas sin Sesión durante un periodo determinado. No se consideran las causas en estado Cierre Administrativo, Desistidas y No Califica.

• Las causas anteriormente señaladas deben tener una duración mayor que 0 días ya que estas causas podrían presentar un error de tramitación, haber sido frustradas por Violencia Intrafamiliar (VIF) o se tramitaron de forma manual debido a alguna intermitencia en el sistema informático (SIMEF). Es decir, para evitar distorsiones en la medición no se consideran las causas cuya duración de tramitación sea igual a 0 días.

• Para realizar el cálculo se deben considerar los siguientes aspectos según el estado de cada causa:

- Acuerdo Total y Parcial: Se considera como fecha de ingreso aquella en que el solicitante solicitó la mediación y esta fue ingresada al Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF), la vías de ingreso pueden ser: Tribunales de Familia, Corporaciones de Asistencia Judicial, Ingreso Directo (presencial) o Agendamiento Web. Respecto a la fecha de término considerada en la medición, esta corresponde al fecha en que el Centro de Mediación termina el proceso, adjuntando la "Resolución Judicial que Aprueba el Acuerdo" (Aprobación realizada por Juez de Familia), ya que una vez realizado lo anterior, la causa queda en estado Terminada y el documento queda disponible para el usuario tanto en el Portal Usuario como en la Oficina Judicial Virtual.

- Frustradas con Sesión y Frustradas sin Sesión: Se considera como fecha de ingreso aquella en que el solicitante solicitó la mediación y esta fue ingresada al Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF), la vías de ingreso pueden ser: Tribunales de Familia, Corporaciones de Asistencia Judicial, Ingreso Directo (presencial) o Agendamiento Web. Respecto a la fecha de término considerada en la medición, esta corresponde al fecha en que el Centro de Mediación termina el proceso, adjuntando el "Acta de Mediación Frustrada" (Emitida por Centro de Mediación), ya que una vez realizado lo anterior, la causa queda en estado Terminada y el documento queda disponible para el usuario tanto en el Portal Usuario.

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	CAPÍTULO	02

#### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	65.00	5
Total		100.00	10

#### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [[5 / 5 ] * 100]		15.00	
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t} / \text{Promedio anual de trabajadores en el año t}) * 100$	1.60 % [[57.00 / 3569.00 ] * 100]		5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	5.00	
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	5.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	13.50 % [(24365179.00 /180482807.00 )*100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 65.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales tramitadas dentro del plazo de 8 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t	(Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas en el plazo de 8 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha de término de la evaluación de la misma en el año t/Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas durante el año t)*100	60.00 % [(14292.00 /23821.00 )*100]		15.00	1
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	2
3	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	20.00	
4	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	98.50 % [(13718.00 /13927.00 )*100]		15.00	
5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	57.89 % [(44.00 /76.00 )*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5

Notas:

- Se entiende por solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas, aquellas que han finalizado su proceso en el año t, independientemente del año en que fueron recibidas en las oficinas de las correspondientes regiones.  
El cálculo de lo realizado en el plazo contempla como fecha de inicio aquella en que la solicitud de Beneficios es creada en la oficina y finaliza con el término de la evaluación de dicha solicitud, es decir, cuando el usuario puede obtener su certificado de antecedentes, donde se omiten, eliminan o mantienen las causas registradas. Las solicitudes de beneficios penales se clasifican en: Omisiones de Antecedentes que es cuando las anotaciones se omiten del respectivo certificado, pero se mantienen en la base de datos, y las Eliminaciones de Antecedentes, que implica la eliminación de todo registro del prontuario penal. Se indica que es en línea porque este tipo de solicitudes se realiza presencialmente en oficinas conectadas a la red institucional. El usuario, realiza su solicitud de forma presencial en las oficinas del Servicio, el certificado de antecedentes sólo lo puede obtener el interesado o un tercero autorizado. La acción del Servicio se rige por el marco normativo establecido por: 1.- Decreto Supremo N° 64 del Ministerio de Justicia "Sobre prontuarios penales y Certificados de Antecedentes"; 2.- Ley 19.628 "Sobre Protección a la Vida Privada" y 3.- Resolución N° 1600 de la Contraloría General de la República.  
Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha de solicitud, y hasta la fecha de término del proceso. Se entienden inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos tanto nacionales como locales, en los casos que ello aplique.  
En el caso que una solicitud comience en día no hábil, la fecha de solicitud se entiende postergada para efectos de contabilización al día hábil siguiente, comenzando por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil.
- Producto (bien y/o servicio) a medir: Pasaportes.
  - Trámite e ID de RNT vinculado al producto: Pasaporte (1200510031).
  - Hito de inicio medición (solicitud): fecha de solicitud del Pasaporte.
  - Hito de término medición (recepción): Fecha de entrega del documento al usuario.

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO MEDICO LEGAL	CAPÍTULO	03

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	4
Total		100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Informes Periciales de ADN Filiación, despachados en un plazo igual o inferior 65 días hábiles respecto del total de informes despachados en año t	$(\text{N}^\circ \text{ de informes periciales de ADN Filiación despachados en un plazo igual o inferior a 65 días hábiles en año t} / \text{N}^\circ \text{ total de informes periciales de ADN Filiación despachados en año t}) * 100$	90.00 % [[2520.00 / 2800.00] * 100]		10.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t}) * 100$	100 % [(5 / 5) * 100]		10.00	

		seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100			
3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	2.32 % [(26.00 /1123.00 )*100]		10.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	10.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	14.80 % [(6892500.00 /46570949.00 )*100]		10.00	
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	2
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	28.46 % [(148.00 /520.00 )*100]		10.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	95.56 % [(968.00 /1013.00 )*100]		10.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(1.00 /1.00 )*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5

Notas:

- 1 El informe de ADN es un examen de laboratorio, realizado por el Servicio Médico Legal tras la solicitud del tribunal correspondiente, que permite verificar o descartar filiación (paternidad o maternidad). Para poder dar

respuesta a la solicitud, el SML debe contar con al menos tres muestras para la realización del peritaje. (Presunto Padre-Madre e Hijo/a). Se excluyen de la medición pericias complejas como filiaciones póstumas con muestras óseas. El indicador comprende la producción de las Sedes Iquique, Valparaíso, Concepción y Santiago con esto se mide cobertura Nacional y mide desde la fecha de la realización de peritaje hasta la entrega final del producto que corresponde al despacho del informe pericial a Fiscalía y/o Tribunales.

2. 1. Producto (bien y/o servicio) a medir: Solicitudes Ciudadanas catalogadas como consultas y reclamos.
  2. Trámite e ID de RNT vinculado al producto: OIRS Consulta Ciudadana (ID 1201230000).
  3. Hito de inicio medición (solicitud): Fecha de ingreso de la solicitud ciudadana.
  4. Hito de término medición (recepción): Fecha de recepción de respuesta por usuario.
- Debido a que no se cuenta con el dato de recepción de respuesta por usuario, el Servicio solicita solo medir el indicador, para construir la línea base.

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	GENDARMERIA DE CHILE	CAPÍTULO	04

#### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	55.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	24.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	21.00	4
Total		100.00	12

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de condenados capacitados laboralmente con certificación en el año t	(Número de condenados con capacitación laboral certificada en el año t / Promedio mensual de condenados en el año t) * 100	10.00 % [[3020.00 / 30193.00] * 100]		20.00	1
2	Tasa de internos fugados desde el interior de unidades penales en el año t, por cada 1000 internos que estuvieron bajo la custodia de Gendarmería de Chile en el año t	(N° de fugas efectivas desde el interior de unidades penales en el año t / N° de internos que estuvieron bajo la custodia de Gendarmería de Chile en el año t) * 1000	0.16 número [[20.00 / 125115.00] * 1000.00]		15.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual) * 100	100 % [(5 / 5) * 100]		10.00	
4	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t) * 100	2.97 % [(120.00 / 4044.10) * 100]		10.00	

#### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 24.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total		X	7.00	

		(ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t			
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	15.00 % [(71867375.00 /479115836.00 )*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	7.00
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	10.2 % [(179.0 /1751.0 )*100]		5.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 21.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	3
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	27.20 % [(868.00 /3191.00 )*100]		6.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100		X	5.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	83.33 % [(10.00 /12.00 )*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5

Notas:

- Las capacitaciones son actividades orientadas a favorecer el ejercicio de un trabajo dependiente o independiente. La oferta de capacitación es entregada por organismos técnicos de capacitación (OTEC) y está constituida en su mayoría, por cupos financiados por el SENCE. Se entenderá por "condenado con capacitación laboral certificada", aquel interno condenado del Sistema Cerrado o Semiabierto que aprueba un curso de capacitación en el período. Se entenderá como "Promedio mensual de condenados en el año t" el promedio de la existencia mensual, al último día de cada mes, de condenados reclusos que permanecen 24 horas en las unidades penales de los Sistemas Cerrado o Semiabierto.
- Se entiende por fuga desde el interior, la evasión de una persona condenada a pena privativa de libertad y/o en prisión preventiva desde el interior de los establecimientos penitenciarios con régimen cerrado (población reclusa 24 horas, con apremios, con reclusión nocturna, entre otros), en el que se pierde el control físico y/o

visual por parte del personal institucional. Se considera fuga incluso aquellas evasiones en la que el recluso es recapturado por los organismos policiales. No se considera como fuga desde el interior, los incumplimientos de permisos de salida (Salida Dominical, Salida de Fin de Semana, Salida Controlada al Medio Libre y los permisos de Salida Laboral). Los internos que están bajo la custodia institucional en el año t, corresponden a todas las personas que fueron atendidas por Gendarmería de Chile cada vez que ingresaron al Subsistema cerrado en el año t; por ende, un sujeto será contabilizado tantas veces ingrese al Subsistema Cerrado durante el año t.

- 3 El Producto (bien y/o servicio) a medir es: Informe de Cumplimiento de Condena, a través del trámite Solicitar Informe de Cumplimiento de Condena (1200200004). El trámite se inicia con la fecha en que el ciudadano solicita el informe, ya sea de manera presencial en alguna Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) o utilizando clave única ingresando al sitio [gendarmeria.chilesinpapeleo.cl](http://gendarmeria.chilesinpapeleo.cl), [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl) o [www.gendarmeria.gob.cl](http://www.gendarmeria.gob.cl). El trámite finaliza en la fecha en que el solicitante recibe el Informe de manera presencial o con la fecha del correo electrónico que informa la disponibilidad del documento para ser descargado, o en la fecha que corresponde a 30 días corridos, contados desde la fecha del documento de notificación (postal o electrónico), en el caso en que el usuario no haya retirado el documento.

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

#### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	55.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25.00	5
Total		100.00	13

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 55.00%)

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

4	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100		X	10.00
---	--	---	--	---	-------

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	5.00	
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	5.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100		X	5.00	
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100		X	5.00	

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

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

5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	50.00 % [(7.00 /14.00 )*100]	5.00
---	--	--	---------------------------------	------

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	4

Notas:

- a) Sancionado corresponde a joven que por Orden de Tribunal se encuentra cumpliendo condena por Ley 20.084. Las alternativas de sanción son: CRC: privación de libertad en centro cerrado (reside día y noche). CSC: privación de libertad en centro semicerrado (reside sólo noche). PLE: Libertad Asistida Especial y PLA: Libertad Asistida; ambas en medio libre (reside en domicilio particular). b) Asistencia regular corresponde a presentar promedio de asistencia a clases como promedio del período 85% o más. Datos de asistencia y situación educacional de joven son insumos proporcionados por Ministerio de Educación (Convenio MINEDUC-SENAME, Resolución N° 1847, 14-09-16), instalados y publicados automáticamente en ficha de registro Educativo del Sistema de información y registro de usuarios de SENAME (Senainfo). c) El denominador lo conforman sancionados de situación educacional, matriculado o trasladado (categorías MINEDUC) a partir del mes de marzo de año t. d) Se excluyen jóvenes que presentan escolaridad completa (educación media) y aquellos matriculados para rendir exámenes libres (Senainfo); pues para ambos casos presentan imposibilidad de registro de asistencia. e) Se excluyen los jóvenes que están inscritos en exámenes libres. f) La medición se realizará a partir de atendidos de marzo (excluir atendidos de enero y febrero ya que no hay clases)
- En la medición de este indicador se excluyen las residencias para discapacitados/as ya que en esos casos existe un convenio intersectorial con SENADIS para su traspaso. Se consideran los NNA entre 0 y 17 años 364 días al momento del ingreso al proyecto.  
Dado que Cuidado Alternativo comprende y agrupa CREAD, Residencias y Familias de Acogida, y dado que un mismo niño/a puede tener, durante el año t, uno o más ingresos o reingresos sucesivos, ya sea en el mismo proyecto o en varios de éstos, todos esos ingresos que un mismo niño/a tenga durante el año t serán considerados como un único ingreso a cuidado alternativo.
- Producto (bien y/o servicio) a medir: Programas de Familia de Acogida Simple y Especializada
  - Trámite e ID de RNT vinculado al producto: Postulación Familia de Acogida (1200440009).
  - Hito de inicio medición (solicitud): Fecha de inscripción para postular a Familia de Acogida.
  - Hito de término medición (recepción): fecha de recepción por solicitante de respuesta de aceptación o rechazo de la postulación.
- Sistema de Protección está compuesto por programas ambulatorios: Programa de protección ambulatoria con discapacidad grave o profunda(PAD),Programa especializado para agresores sexuales(PAS),Programa especializado en drogas (PDC24H),Programa de reinserción educativa(PDE24H),Programa de intervención especializada 24H(PIE 24H),Programa de intervención especializada(PIE),Programa de prevención focalizada(PPF),Programa de intervención breve(PIB), Programa especializado en niños de la calle(PEC),Programa especializado en maltrato(PRM),Programa explotación sexual(PEE).Los plazos máximos de referencia son PAD 32 meses, PAS 12 meses para perfil de bajo riesgo de reincidencia y de 18 meses, para perfil de medio y alto riesgo de reincidencia,PDC24H 18 meses,PDE24H 24 meses,PIE24H 18 meses,PIE 12 meses,PPF 16 meses,PIB 18 meses,PEC 24 meses,PRM 12 meses cuando es posible trabajar con adulto responsable y 24 meses cuando no es posible trabajar con adulto responsable,PEE 36 meses y por programas de cuidado alternativo:Centro de reparación especializada de administración directa(CREAD lactantes y preescolares,CREAD para mayores),Centro de diagnóstico para lactantes(CLA),Centro de diagnóstico para preescolares(CPE),Residencia de protección para lactantes(RPL),Residencia de protección para lactantes y preescolares con programa(RLP),Residencia de protección para preescolares(RPP),Residencia protección para madres adolescentes con programa(RMA),Residencia de protección para madres adolescentes(RPA),Residencias especializadas con programa(RSP),Residencia especializada (REN),Residencias especializadas de protección(RPE),Residencia protección para mayores con programa(REM),Residencia de protección para mayores(RPM),Programa familia de acogida(FAE AADD),Programa de familia de acogida especializada(FAE).Los plazos máximos de referencia son CREAD lactantes y preescolares 12 meses,CREAD para mayores 24 meses,CLA 9 meses y 2 semanas,CPE 9 meses y 2 semanas,RPL 12 meses,RLP 10 meses y 2 semanas,RPP 6 meses,RMA 12 meses y 2 semanas,RPA 12 meses y 2 semanas,RSP 12 meses,REN 12 meses,RPE 12 meses y 2 semanas,REM 12 meses,RPM 12 meses y 2 semanas,FAE AADD 18 meses y FAE 18 meses.Se entiende que un NNA ha egresado del Sistema de Protección en concordancia con los tiempos de permanencia referidos en la normativa técnica,cuando se cumplen dos condiciones.La primera de ellas, asociada al tiempo de permanencia del NNA en el programa, de acuerdo a lo siguiente:El período de tiempo entre la fecha de ingreso y la fecha de egreso es menor o igual que el plazo máximo de referencia señalado en la normativa técnica para cada programa;o el período de tiempo entre la fecha de ingreso y la fecha de egreso es mayor al plazo máximo de referencia señalado en la normativa técnica para cada programa,en aquellos casos en que el juez determine otra medida y/o haya surgido una nueva situación de vulneración,así como también en aquellos casos de adolescentes cuyo egreso será en el marco de la preparación para la vida independiente y que,por razones fundadas,requieran un proceso de intervención más prolongado que el plazo máximo de referencia señalado en la normativa técnica del programa correspondiente.En estos casos,el plazo máximo para el egreso,estará dado por la fecha establecida en el plan de intervención,una vez ajustado en función de las razones fundadas que dan lugar a la

necesidad de un plazo máximo de referencia mayor al que se estima para cada programa en forma genérica. La segunda condición, es aquella asociada a la causal de egreso del NNA atendido en el respectivo programa, de acuerdo a lo siguiente: En el caso de NNA atendidos en programas de cuidado alternativo, el egreso necesariamente debe ser con su familia de origen, familia adoptiva o bajo el concepto denominado "vida independiente". Este último concepto sólo es aplicable para el caso de adolescentes, en cuyo proceso de intervención se informa al tribunal sobre el cierre del trabajo con la familia y/o adultos con quienes se exploró y/o trabajó para el egreso, sin resultados favorables. En el caso de NNA atendidos en programas ambulatorios, el egreso necesariamente debe responder a una resolución del tribunal asociada a la(s) causa(s) de protección y planes de intervención correspondientes. En caso de preparación para la vida independiente en adolescentes, las metodologías y estrategias se ajustan a ese contexto de intervención, el cual conlleva énfasis en las gestiones intersectoriales, y se informa al tribunal el cierre del trabajo con la familia o adultos con los que se exploró y trabajó para el egreso, sin resultados favorables, lo que llevó a tomar esta decisión. El universo de medición de este indicador, no contempla a los NNA atendidos durante el año t que han debido ser hospitalizados por más de 20 días. Asimismo, no se incorpora en la medición, a aquellos niños(as) y adolescentes que se encuentran en proceso de espera para recibir un trasplante.

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	DEFENSORIA PENAL PUBLICA	CAPÍTULO	09

#### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	55.00	4
Total		100.00	9

#### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados juveniles en el año t	$(N^{\circ} \text{ de imputados adolescentes atendidos por defensores penales especializados en Defensa Juvenil en el año t} / \text{Número total de imputados adolescentes ingresados en el año t}) * 100$	84.0 % [[16000.0 / 19048.0] * 100]		20.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(5 / 5) * 100]		10.00	

#### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$		X	5.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos t}) * 100$	11.20 % [(7001338.00 / 62511948.00) * 100]		5.00	

	respecto a la ejecución del gasto total del año t	ejecutados en el año t)*100				
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 55.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t	(Número de imputados indígenas defendidos por defensores penales indígenas en el año t/Número de imputados indígenas ingresados en el año t)*100	82.0 % [(6560.0 /8000.0 )*100]		20.00	2
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	3
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100		X	10.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	75.00 % [(3.00 /4.00 )*100]		15.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5

Notas:

- DEFENSOR PENAL JUVENIL:** Son abogados especializados en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescentes que cumplen requisitos mínimos de perfeccionamiento traducidos en horas de capacitación y experiencia en litigación, asegurando así la capacidad e idoneidad de los operadores para hacerse cargo de las finalidades de la ley. **IMPUTADOS ADOLESCENTES:** Según Artículo 3 de la Ley 20.084, son aquellas personas que al momento en que se hubiese dado el principio de ejecución del delito sean mayores de 14 y menores de 18 años. **ALCANCE NUMERADOR:** Cabe señalar que hay localidades en donde no existen defensores especializados por lo tanto si un defensor adulto atiende un imputado adolescente, no se considera defensa especializada y no se contabiliza en el numerador. **DENOMINADOR:** Corresponde al número total de imputados adolescentes que ingresaron un proceso penal en el año t
- NUMERADOR:** Corresponde al número de imputados Indígenas atendidos sólo por defensores penales indígenas. **ALCANCE:** Cabe señalar que hay localidades en donde no existen defensores especializados por lo tanto si un defensor sin especialidad atiende un imputado indígena, no se considera defensa especializada y no se contabiliza en el numerador. **DENOMINADOR:** corresponde a la demanda, esto es todos los imputados Indígenas que ingresaron un proceso penal en el año t. **DEFENSOR PENAL INDIGENA:** Corresponde a una dotación de defensores penales públicos que habiendo realizado la Academia Indígena cuentan con especialización calificada por la Unidad de Defensa Especializada de la Defensoría Penal Pública. Ellos tienen atención preferente a imputados indígenas. Conforme la Ley 19253, son indígenas aquellas personas que forman parte de un pueblo originario, y si cumple con alguna de las siguientes alternativas: 1, Autodefinición de indígena. 2, Si tiene un documento que acredite su calidad indígena. 3, Si el imputado tiene uno o los dos apellidos indígenas. 4, Si el Imputado o imputada indígena se comunica naturalmente con la lengua indígena. 5, Si el Imputado o imputada indígenas declara pertenecer a alguna comunidad u organización indígena.
1. Producto (servicio) a medir. Solicitudes Ciudadanas catalogadas como Reclamos, Consultas y Peticiones.  
2. Trámite e ID de RNT vinculado al producto: Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas (ID 1200970000).  
3. Hito de inicio medición (solicitud): Fecha de ingreso de la solicitud ciudadana en Oficina de Partes o en el

Sistema de Información de Gestión OIRS, según canal de atención que corresponda.  
 4. Hito de término medición (recepción): Fecha de recepción de respuesta por usuario.

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	61.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	24.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	15.00	3
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 61.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Sistema de Planificación / Control de Gestión				50.00	
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual) * 100		X	5.00	
3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t) * 100		X	6.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 24.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	6.00	
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t / Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t) * 100		X	6.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t / Total de gastos ejecutados en el año t) * 100		X	6.00	
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se		X	6.00	

	cerró la recepción de ofertas el año t)*100
--	---

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	$(N^{\circ} \text{ de trámites digitalizados al año t} / N^{\circ} \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}) * 100$		X	5.00	
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$		X	5.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$		X	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	4

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

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

Subsecretaría de Justicia

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente
Calidad de Servicio	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión N° 3: Calidad de Servicio, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 286. No obstante, el indicador Tiempo promedio de trámites finalizados se compromete para Medir correctamente y en el caso de hito de término de la medición es hasta Fecha en que queda disponible el certificado en la plataforma para las partes (usuarios/as) (y no hasta que que el usuario ha recibido el bien o servicio solicitado o, ha recibido una

respuesta que rechaza su solicitud). Adicionalmente, el Servicio incorporará durante el 2020 la notificación vía mail para los usuarios/as vía correo electrónico, con el fin de informar la disponibilidad del certificado en la plataforma de Mediación.

### Servicios de Registro Civil e Identificación

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente

### Servicio Médico Legal

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente

### Gendarmería de Chile

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente.

### Servicio Nacional de Menores

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t, se compromete para medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t, se compromete para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Calidad de Servicio, de acuerdo con el Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t, se compromete para medir correctamente.
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t, se compromete para medir correctamente.

Defensoría Penal Pública

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

**“POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA”**



JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ  
MINISTRO (S) DE JUSTICIA  
Y DERECHOS HUMANOS

GONZALO BLUMEL MAC-IVER  
MINISTRO DEL INTERIOR Y  
SEGURIDAD PÚBLICA

IGNACIO BRIONES ROJAS  
MINISTRO DE HACIENDA

JUAN FRANCISCO GALLI BASILI  
MINISTRO (S) SECRETARIO  
GENERAL DE LA PRESIDENCIA